

Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116483397>

CAI
OL
- A 56

COMMISSIONER
OF OFFICIAL
LANGUAGES

55



CANADA

ANNUAL
REPORT
1992





© Minister of Supply and Services Canada 1993
Cat. No. SF1-1992
ISBN 0-662-59523-8



55% recycled paper containing
at least 10% post-consumer fiber

M – Official mark of
Environment Canada



THE TEXTURE OF CANADA

A fabric is woven
of many threads.

Those of us who
speak English and those
of us who speak French
— ourselves made up
of many different elements
— have joined together
to weave a social fabric
called Canada.



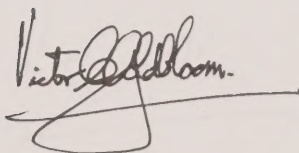
*Wearers of the emblem of the
Office of the Commissioner of
Official Languages are
signifying their commitment
to fostering the best possible
human relations between the
English-speaking and
French-speaking components
of Canada's social fabric.*

THE SPEAKER,
SENATE, OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant
to Section 66 of the
Official Languages Act,
I hereby submit
to Parliament, through
your good offices,
the twenty-second
Annual Report of
the Commissioner
of Official Languages,
covering the calendar
year 1992.

Yours respectfully,

A handwritten signature in black ink, reading "Victor C. Goldbloom". The signature is stylized with a large, sweeping flourish that extends to the right and then loops back under the name.

Victor C. Goldbloom
Commissioner of
Official Languages

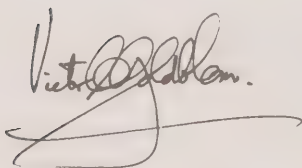
May 1993

THE SPEAKER,
HOUSE OF COMMONS, OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant
to Section 66 of the
Official Languages Act,
I hereby submit
to Parliament, through
your good offices,
the twenty-second
Annual Report of
the Commissioner
of Official Languages,
covering the calendar
year 1992.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Victor C. Goldbloom", with a long, sweeping horizontal flourish extending to the right.

Victor C. Goldbloom
Commissioner of
Official Languages

May 1993

CONTENTS

PREFACE:

People first!	i
---------------	---

PART I:

<i>The Commissioner's activities</i>	3
--------------------------------------	---

PART II:

Panorama 1992

1. The human dimension	9
2. Language rights	24

PART III:

The Commissioner, the public and federal institutions

1 Overview	
a) Complaints	35
b) Service to the public	44
c) Language of work	48
d) Equitable participation	51
2 Investigator	
a) Special studies	
i) Suppliers in Quebec	63
ii) Packaging and labelling	64
b) Investigations and audits	67
3 Central agencies	
a) The federal administration	83
b) Secretary of State	92

PART IV:

Official language communities

1. Towards vitality	97
2. The provinces and territories	103

PART V:

Second-language instruction

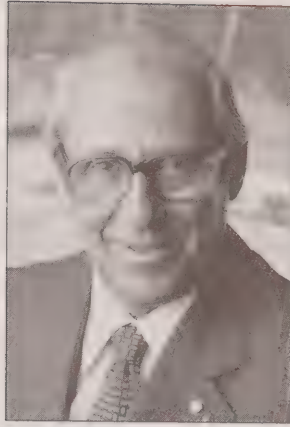
1. Everybody's business	125
2. The provinces and territories	129

APPENDIX:

<i>The Commissioner's Office</i>	141
----------------------------------	-----

List of figures and tables	146
----------------------------	-----

INDEX



PEOPLE FIRST!

A law is a human instrument. It is created by human beings — in our society, elected legislators — out of human experiences leading to the perception that guidelines for certain aspects of human behaviour must be established in order that society may function more effectively, more fairly and more harmoniously.

Laws may also be desirable in majority-minority situations, so as to ensure that the minority community does not dissolve and disappear, that its identity and rights are recognized. Indeed, it is said that the quality of a democratic society can be judged by the consideration it shows its minority or minorities.

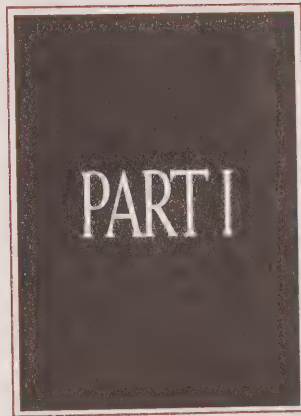
The Commissioner is concerned with the vitality, and the equitable use, of *both* of Canada's official languages. By extension, although his mandate does not formally include them, he is

interested in *all* of Canada's languages, with particular consideration to our Aboriginal tongues. His primary objective is to see to it that, where population figures make it logical, English and French are equitably and courteously used in the communications and services provided to Canadians by federal departments and institutions, and in the working conditions of federal public servants.

The Commissioner is fundamentally an ombudsman, charged by the Parliament of Canada with ensuring that our country cares about and respects its citizens. He is above all, in the exercise of his functions, a "people person".

Victor C. Goldbloom
Commissioner of Official Languages

THE
COMMISSIONER'S
ACTIVITIES



THE COMMISSIONER'S ACTIVITIES

"It was the best of times, it was the worst of times."

So Charles Dickens began *A Tale of Two Cities*; but was there ever a period in any civilization when some did not consider themselves to be living in the worst of times?

In Canada, in 1992, the referendum on the Charlottetown Accord, it was said, would rend the country apart. It was too complicated or too simplistic a solution; it would give this part or that part of the country too much or too little; some groups would gain, some would lose. Acceptance would be a catastrophe, rejection cataclysmic.

The campaign, held only a few months ago, seems at times to have occurred in a far distant past, but some of the rhetoric still echoes and, perhaps, some of the problems that have always troubled our Confederation have been more sharply limned. Among these, questions of language (since language is key to our perceptions of the world and of ourselves) are central, and, in Canada, "language" often means "official language".

The truth is that a great deal of misinformation has collected about the two-language human reality of Canada, its history and its nature, and about the Official Languages Act — is it that word "official" that alarms and irritates people? — and about the role of the Commissioner of Official Languages.

The human reality is that Canadians live daily in two major languages — two major *world* languages — and that these languages are English and French. Statistics Canada, after all, tells us that in 1991 only 1.4% of us could understand neither English nor French, while most of us conducted our lives in one or the other or both. Surely simple logic and common justice tell us that the federal government must,

when circumstances call upon it to do so, operate in both these languages if it is to reach all Canadians. To do otherwise would be to debar very large numbers of people indeed from the governmental services and information to which they are entitled; and how can people reasonably be asked to be willing and active participants in a polity that excludes them?

THE ACT

The Official Languages Act is a legal document and, as Sir Ernest Gowers wrote of legal language in *The Complete Plain Words*, "[I]t is far more important that it should yield its meaning accurately than that it should yield it on first reading." Unfortunately, language which does not yield its meaning on first reading is often open to misinterpretation.

Broadly put, the Act says that where it is reasonable to do so the federal government and its institutions and agencies should be able to communicate with and serve Canadians in English or French, the choice of language being up to the citizen, not the government. (Note: the Act concerns the *federal* government, not provincial and territorial governments, not municipalities, not any non-governmental enterprise or activity. Use of more than one language in these areas may be useful and profitable, but it is not mandated by the Official Languages Act.) In fact, the legislation, by its very nature, protects and serves unilingual Canadians. The Act also says that Canadians should have equal opportunities to work for the federal government, should have the opportunity to work in the language of their choice *in certain regions*, that the vitality and development of Canada's linguistic minority communities should be enhanced and that educational rights and language-learning opportunities should be respected. It is clear that the Act is about expanding opportunities, not about constricting them. As well, it clearly recognizes "the importance of preserving and enhancing the use of languages other than English and French."

It also appoints a Commissioner of Official Languages — and what does a Commissioner of Official Languages do?

THE COMMISSIONER

The Commissioner is the conscience of the public where our two-language system is concerned. He seeks to ensure that language policy is applied with common sense, with equity and understanding, as an ideal of human dignity and as a bridge to greater understanding among Canadians.

He is, as well, a protector of the public. He receives, examines and answers grievances concerning our two languages and infractions of the Act, notably with regard to services and communications provided to Canadian citizens. He scrutinizes the language aspects of the operations of the federal government. A great deal of this Report gives chapter and verse about the situation across Canada in this regard.

During the year the Commissioner travelled the country from St. John's, Newfoundland, to Victoria, British Columbia. He was on the road or in the air 21 times, spending a total of 52 days on business outside Ottawa. These 10-plus working weeks saw him in Yukon and every province, conferring with five premiers, half a dozen editorial boards and scores of individual Canadians; as well, he met with or addressed 25 separate local, regional and national organizations.

On these occasions the Commissioner has sought to clarify, conciliate and unify. Among his key statements to the Downtown Edmonton Rotary Club in January:

"The Official Languages Act is not about compulsion; it is about service to the public, about fairness to Canadian citizens.

"It is not the purpose of the Act to make Canada...bilingual from sea to sea to sea. The objective is to make federal services available in both languages, and that only where concentrations of population justify it, where significant demand is demonstrated."

In May he told the Laval Chamber of Commerce:

"We have before us...the uplifting possibility of building an exemplary society, just and generous, self-confident and open to the world."

In November he spoke at McGill University. He said:

"Let us show our fellow-citizens — our neighbours — that, even in disagreement, we care; that, despite differences, we want to live in mutual respect; and that different heritages need not prevent us from sharing a vision of our future together. Living together means communicating with each other."

1992 IN SUMMARY

The worst of times? No, Canada's post-Meech, post-Charlottetown resilience is rather remarkable; and in terms of the country's linguistic life, some small steps of progress were made here and there.

The best of times? Hardly.

- Not when the Court Challenges Program was abolished before its purpose had been completely fulfilled.
- Not when linguistic minority communities saw their financial support diminished.
- Not when French-speaking minority communities watched the year go by with school governance still not provided them, despite the historic Mahé ruling of the Supreme Court of Canada (1990).

- Not when Quebec's English-speaking community continued to decline in numbers and particularly in school enrolments.
- Not when Canadians in large majority continued to base their attitudes towards our linguistic duality on erroneous perceptions of the Official Languages Act.
- Not when discussions of language continued to generate as much bitterness as generosity, as much heat as light.

1992? Not a vintage year.

Let us try to do better in 1993.

PANORAMA
1992



1. THE HUMAN DIMENSION

As 1992 wound down Canadians were striving to derive lessons from the results of the referendum on the Charlottetown Accord. In the cold light of the morning of October 27 the words of Professor Thomas Courchene, "there is, for the immediate future, no unifying vision of who we are as a nation or a society",¹ had defined the most basic problem facing a country still searching for its definitive identity.

Some conclusions seemed clear. Cynicism must be caused to give way to a process leading to the formulation of national goals and ideals, harmonizing and transcending regional interests. We must see what we can do for each other, rather than what we can get for ourselves. A vision of Canada is still struggling to be born. The possibilities of *helping* each other are limitless. Surely that is, in human terms, Canada's greatest wealth.

CANADA'S LANGUAGE POLICY

Whatever the future may hold, we believe it is important to pursue a calm and constructive dialogue on the status of English and French in Canada. Language is about people, and communities, talking to one another. Without a policy on language which responds to fundamental beliefs in fairness and in human dignity, this society will not flourish. Our challenge is to build social and linguistic harmony in a country characterized by growing diversity. Indeed, the task of achieving unity in diversity is becoming more and more the major challenge for modern democracies. To paraphrase Lord Acton, diversity is a test, as well as the best security for a country's freedom.²

In this context, a reasonable Canadian language policy must reflect a sincere desire to foster the growth and development of our two main language communities. If we care about each other we must respect what each of us values. Canadians need to be convinced not only that Canada's language policy is reasonable, but that it is an exercise in good, mutually respectful human relations. It is one of the tools that enables people in this country to continue to live and work together.

The reasons for Canada's language policy are simple. The policy exists:

- 1) to cause *all* Canadians to feel positively about Canada;
- 2) to ensure effective, comprehensible communications between citizens and their government;
- 3) to help Canadians to talk with one another;
- 4) to provide for equity and fairness between our two basic linguistic groups in their social development; and
- 5) to strengthen our national identity.

In short, Canada's language policy is based on respect for all Canadian citizens.

The framework of linguistic cohabitation in our country may sometimes seem complex, but it has been built up through a long process of adjustment which will clearly continue into the next century. We would be deluding ourselves if we thought that some quick fix could bring harmony out of the inevitable tensions involved. Like most human relations, linguistic relations adapt, evolve and hopefully grow stronger through tensions and accommodations.

¹ "What does it mean?", *The Globe and Mail*, October 27, 1992, p. A4.

² "The co-existence of several nations under the same state is a test, as well as the best security of its freedom. It is also one of the chief instruments of civilization; and, as such, it is in the natural and providential order, and indicates a state of greater advancement than the national unity which is the ideal of modern liberalism." John Emerich Edward Dalberg-Acton, in "Nationality", *The History of Freedom and Other Essays*, 1907 (Reprinted 1967), p. 290

Rather than focusing on problems deriving from our language differences we should recognize the flexibility and pragmatism which we have gradually developed. They have allowed Canadians not only to weather storms of language strife but to bring about real improvement for both language communities. They have provided a safety net for linguistic minorities, and to some degree a sense of admiration for each other.

Opinion surveys

"There are as many opinions as there are people." This aphorism has not been lost on modern pollsters. Over the last 20 years they have asked Canadians repeatedly about their attitudes towards and beliefs about language duality. This year our Office examined the impact of the formulation of the questions on the answers given in national surveys over the last few years in an attempt to understand some of the factors which shape the opinions of our citizens on language questions. Simply put, we discovered that the answers depend on the wording of the questions.

When Canadians are asked what they think about "official bilingualism", a majority tends to react negatively. The phrase conveys a sense of compulsion and of the imposition by "Ottawa" of a "social engineering" policy.

When Canadians are asked if Canada should continue to be a two-language country, a majority consistently answers yes.

When Canadians are asked if Canada should continue to provide its citizens with services and communications in both languages, where justified by sufficient concentrations of population, a majority consistently answers yes.

Francophone support for linguistic duality is consistently strong while sensitivity to the wording of questions is greater among Anglophones. For example, support in the Atlantic and Ontario regions appears to shift by 35% to 40% according to the formulation of the question. In the Prairies and British Columbia the shift is about 15% to 20%.

To illustrate the impact of the wording of the question:

Environics, State of the Nation poll (May 1990): "Please tell me if you agree or disagree that French and English should be Canada's two official languages." (72% agreed.)

Globe and Mail/CBC News poll (April 1991): "Do you think the federal government should continue to provide services to the public across the country in both English and French?" (69% said yes.)

On the other hand, a question such as the following, asked each year in the Focus Canada reports, elicits a yes response hovering around only 50%: "As you may know, English and French are Canada's two official languages. Are you personally in favour of bilingualism for all of Canada?" The Angus Reid poll question,³ which is similar but allows for a more qualified answer, obtains a higher level of support.

The Gallup Poll question usually elicits a low level of approval: "In 1969, Pierre Trudeau's government passed the Official Languages Act, making Canada officially bilingual. Do you think that bilingualism in Canada has been a success or failure?" In 1992, 64% of respondents said "bilingualism" had been a failure.

³ *Angus Reid poll (January 1992):* "Officially Canada is a bilingual country with both French and English as official languages. What do you think about official bilingualism? Would you say you strongly support, moderately support, moderately oppose or strongly oppose official bilingualism?" (65% strongly or moderately support.)

The lessons to be drawn from this seem clear. References to federal language policy as “bilingualism”, without an accurate portrait of what the Official Languages Act does and does not say, tend to elicit higher proportions of negative responses. By the same token, the data confirm that a great deal of work needs to be done by the federal government to inform the Canadian public clearly and precisely about the objectives and effects of Canada’s language policy.

The Commissioner’s role

The Commissioner is an ombudsman, an honest broker and a bridge-builder with regard to Canada’s language policy. He is thus fulfilling the role first defined for him 25 years ago in the B and B Commission Report:

**A majority of Canadians
say Canada should
continue to be
a two-language country.**

The Commissioner of Official Languages in Canada should play a dual role. In the first place, he will be the active conscience — actually the protector — of the Canadian public where the official languages are concerned. His duty will be to examine particular cases in which the federal authorities have failed to respect the rights and privileges of individuals or groups of Canadians. The Commissioner will in a sense play the role of a federal “linguistic ombudsman” by receiving and bringing to light the grievance of any residents concerning the official languages.⁴

Everywhere the Commissioner has gone he has told his fellow-citizens that the Official Languages Act is about human beings and human relations; that it is as much about fairness, friendship and understanding, about choice and opportunity, as about rights and obligations.

The Commissioner has visited the provinces and territories of Canada and has related to the public in a variety of ways: through speeches, open-line radio shows, interviews and meetings. He believes that public understanding is essential to a civilized and fair application of the law.

Perhaps the most frustrating element of the Commissioner’s function is having to deal with the misinformation and myths which still prevent many fair-minded Canadians from understanding the Official Languages Act. During the year the Office of the Commissioner developed communications strategies aimed at establishing a better dialogue with citizens on language issues. It is our hope that informed and rational discussion will help us to shape together an appropriate respect for our two official languages. At the risk of sounding like a broken record, there is also an urgent need for the federal government itself to do more to explain in plain English (and plain French) what linguistic duality is all about. People cannot be expected to support what they do not understand. We are doing what we can, but it takes more than one voice to form a swelling chorus of conviction about our heritage, our shared values and our national identity.

Let us be clear about the Commissioner’s primary mandate: it is to ensure that Canadians can be served in the official language of their choice in places where there is significant demand; to enable federal employees, in certain areas (the National Capital Region, New Brunswick and designated areas of Quebec and Ontario), to work in the language of their choice; and to ensure that English-speakers and French-speakers have equitable employment and promotion chances in federal institutions.

⁴ Report of the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism. Book I. *The Official Languages*, 1967, p. 140.

FEDERAL PERFORMANCE

This year we have placed even greater emphasis on the human aspects of providing service in English and French: on quality and on courtesy. This is not a mere obeisance to current trends in management theory. It is at the heart of the Commissioner's vision of the Official Languages Act. The Act exists to empower citizens and to put the federal bureaucracy at their service with a smile and a thank you.

When it comes to identifying barriers to good two-language service the tendency too often is to point the finger at employees. In many cases, however, the problem lies rather in the heart and structure of a bureaucracy which tends to be inward-looking and preoccupied with process. It would appear, though, that the Public Service 2000 initiative, coupled with the drive and vision of committed managers and employees, has ushered in new standards where performance will be measured by customer satisfaction.

Service-driven standards

The President of the Treasury Board, Gilles Loiselle, has summarized the goals in this way:

...Our government is committed to providing the best possible service with the resources available, and to do so courteously and efficiently. It is committed to creating a Public Service whose employees have an abiding concern for the public, are sensitive to the public's needs, and are capable of solving problems and responding quickly to the needs of Canadians. We continue to restructure the public administration in order to streamline its services and facilitate their access.

**The government
is committed
to streamlining
regulations.**

The departments will co-operate in order to better answer the needs of their clients, and they will take all reasonable measures to logically group together government services in a single service area. They will consult with their clients, so that the latter can help them resolve important issues.⁵

The logic of regrouping services seems inescapable from a linguistic point of view as well. Our Office has long advocated the creation of service centres which are not only more responsive to the needs of both language communities but also less costly. In the new climate of entrepreneurship, jurisdictional barriers and turf protection should give way to creative, co-operative efforts to consult and respond to clients actively and efficiently...in either language where necessary.

The federal government is also committed to streamlining the reams of regulations it has adopted over the years, so as to make them more useful and more efficient. For example, the Consumer Packaging and Labelling Regulations, which have not been reviewed in depth since their enactment in 1975, are now being examined. A significant element of these is the requirement that essential information on labels (generic name, some instructions, list of ingredients and health and safety warnings) be in both official languages. The practical reasons for two-language labelling far outweigh the perceived inconveniences. We fully endorse this general obligation as a matter of simple common sense. This also is the view expressed by the Grocery Products Manufacturers of Canada. The Chair of its Technical Steering Committee, Dr. Dewey Peterson, put it this way when he appeared before the Sub-Committee on Regulations and Competitiveness of the Standing Committee on Finance: "...we have a

⁵ *House of Commons Debates*, February 27, 1992, p.7675.

bilingual requirement, which is fine. We understand that. We accept that. That is just part of doing business and we have no problem whatsoever with it.”⁶

Regulations also allow for a number of exemptions for local products, test market products and speciality products. It is in this area that helpful, less demanding changes might possibly be proposed. Our Office has been following this issue carefully in co-operation with the Department of Consumer and Corporate Affairs. (See pages 64-66.) Our concern is in seeing that any changes are fair and respect the provisions of the Official Languages Act relating to the health, safety and security of the public.

Role models

It is no secret that organizations which perform well in general also tend to perform well in the small particulars of providing efficient two-language service. This year we single out a number of organizations as role models in one or more respects. What their experience teaches us is that when it comes to serving the public our Office and the federal institutions are not opponents but partners in quality. Complaints, those grains of sand in the machinery of government, are in fact the particles from which pearls are formed. They are an essential feedback mechanism which allows organizations to improve service delivery to Canadian citizens.

Standing Committee on Official Languages

The Standing Committee on Official Languages met only three times in 1992. It convened on February 20 to elect a new Chair, Garth Turner. On May 27 it met to review the Main Estimates of the Office of the Commissioner of Official Languages and to discuss his 1991 Annual Report.

In addressing the Committee the Commissioner stressed the importance of the historical presence of English and French in relation to national unity. He pointed out that as Canadians our mutual security and trust are reinforced by the linguistic guarantees that the Official Languages Act provides. “Canada’s language policy,” he said, “is about freedom, the freedom to live one’s life to the greatest extent possible in the language of one’s choice.”

The Committee met again on December 3 to discuss with the Honourable Marcel Masse the report of his Ministerial Committee on Official Languages in the Department of National Defence and the Canadian Armed Forces. The Commissioner has asked to appear before the same committee on the same subject.

Treasury Board

Last year the Official Languages Branch of the Treasury Board Secretariat was buffeted by staff cuts in the order of 20%. This year the Branch was joined together with the Employment Equity Branch. This *mariage de raison* should allow for economies of scale in the pursuit of related objectives. We shall keep a friendly eye on how the newlyweds fare. Highlights of the Branch’s accomplishments this year include:

- careful spade work with government departments and Crown corporations leading up to the coming into force on December 16 of the major part of the regulations on communications with and services to the public;
- a thorough and very welcome review and consolidation of policies on official languages (publication is expected early in 1993);

⁶ Minutes of Proceedings and Evidence of the Sub-Committee on Regulations and Competitiveness of the Standing Committee on Finance, November 4, 1992, p. 22:16. Dr. Peterson is the Vice-President, Corporate Affairs, of Kellogg Canada Inc.

- publication of three brochures: "You have the floor/Prendre la parole" on the conduct of meetings in two languages; "Service to the Public: Getting on Board/Le Service au public, Moi j'embarque", a manual on the active offer of service in two languages, and an annotated edition of the Official Languages Act for managers.

In recognizing the work Treasury Board has done with federal institutions towards ensuring smooth implementation of the new regulations on communications and services, adopted in December 1991 and brought into effect (in large part) in December 1992, we cannot help but ask, What about the clients? The Treasury Board says it is confident that federal institutions will themselves inform the public of changes affecting them and on December 16 it issued a bulletin informing federal institutions and minority associations that the regulations had come into effect. We hope additional information will be provided in the new year to tell the public which offices in what areas are providing services in two languages. Without such basic information members of the public are bound to experience unnecessary, avoidable frustrations. (Further details on the activities of the Treasury Board are provided beginning on page 83.)

Department of the Secretary of State

The Department of the Secretary of State has not been a conspicuous promoter of English-French dialogue on language issues in 1992. Its communications efforts continued to be modest and somewhat defensive. We long for the day when it will deliver clear, positive messages about the legitimacy and fairness of Canada's two-language system. Canadians need simple and effective information on the value and richness of our linguistic heritage and a constructive vision of how these assets can help us build a better

and more co-operative future. This said, the Department did considerable service in its traditional fields of endeavour: providing support to minority official language communities and fostering the learning of English and French as mother tongues and second languages. (See pages 92-94 for more comment.)

Are Canadians

getting

a good return

for their money?

Costs and value


In considering their commitment to language duality Canadians cannot be blamed for asking "How much?" The price or indeed the *value* of language reform is not something that comes with a blank cheque.

For more than 10 years now we have been publishing tables provided by the Treasury Board on the expenditures of federal departments and agencies for official languages programs, our Office's budget figures among them. (See page 143.) This presentation of costs (which we have tried this year to explain more fully) is still not perfect. Functioning in two languages according to population distribution is part of the price of doing business — or of government — in our country. The real questions are whether costs are under control and whether Canadians are getting a good return for their money.

As is the case with other large programs, post-secondary education or medicare for example, the answer is not simple. Many of the benefits of federal language policy are intangible. What is the value of a stronger sense of fairness for all Canadians and in particular a sense of belonging among minority official language communities? What is the value of a better knowledge of English or French as a mother tongue or a second language? What price can be put on the freedom of citizens to choose within reason the language they are served in by their government? What economic priority must we give to language issues in relation to other issues in the public arena? There are no easy answers. We have tried to present costs in a meaningful manner. (See pages 89-91.)

PART II

Table II.1
Population by mother tongue, Canada, provinces and territories, 1981 and 1991



		TOTAL Number (in 000s)	English Number (in 000s)	%	French Number (in 000s)	%	Other languages Number (in 000s)	%
Canada	1981	24,343	14,961	61.5	6,253	25.7	3,129	12.9
	1991	27,297	16,837	61.7	6,647	24.4	3,813	14.0
Newfoundland	1981	568	561	98.7	3	0.5	5	0.8
	1991	568	560	98.6	3	0.5	5	0.9
Prince Edward Island	1981	123	115	94.0	6	4.9	1	1.1
	1991	130	122	94.2	6	4.5	2	1.2
Nova Scotia	1981	847	794	93.7	36	4.2	18	2.1
	1991	900	842	93.6	37	4.1	21	2.3
New Brunswick	1981	696	454	65.1	234	33.6	9	1.3
	1991	724	471	65.1	243	33.6	9	1.3
Quebec	1981	6,438	707	11.0	5,312	82.5	419	6.5
	1991	6,896	667	9.7	5,669	82.2	560	8.1
Ontario	1981	8,625	6,695	77.6	475	5.5	1,455	16.9
	1991	10,085	7,722	76.6	505	5.0	1,858	18.4
Manitoba	1981	1,026	741	72.2	52	5.1	233	22.7
	1991	1,092	819	75.0	51	4.7	222	20.3
Saskatchewan	1981	968	776	80.1	25	2.6	167	17.2
	1991	969	833	84.2	22	2.2	134	13.5
Alberta	1981	2,238	1,817	81.2	62	2.8	359	16.0
	1991	2,546	2,100	82.5	58	2.3	388	15.2
British Columbia	1981	2,744	2,257	82.2	46	1.7	442	16.1
	1991	3,282	2,643	80.5	52	1.6	588	17.9
Yukon	1981	23	20	87.6	1	2.5	2	9.9
	1991	28	25	88.8	1	3.2	2	8.0
Northwest Territories	1981	46	25	54.1	1	2.7	20	43.2
	1991	58	32	55.2	1	2.5	24	42.3

Note: Multiple responses were divided equally among the languages reported

Source: Statistics Canada.

COMMUNITY DEVELOPMENT

No crystal ball was necessary to predict that the preliminary results of the 1991 census on mother tongue would be somewhat disappointing to our official language minority communities. The principal trends have not changed. The latest data (Table II.1) reveal:

- an increase in the numbers of Francophones, not only in Quebec but in all of Canada;
- a percentage decline of the French-speaking communities in most provinces and a net decline in Saskatchewan, Manitoba and Prince Edward Island;
- a net decline in the number of Anglophones in Quebec.

Data on home language (Table II.2) and on knowledge of both official languages (actually released on January 12, 1993) show:


- an increase in the number of people having French as their principal home language, but a proportional decline from 24.1% in 1986 to 23.5% in 1991;
- an increase in the number of people having English as their principal home language, but a slight proportional decline from 68.4 % in 1986 to 68.3% in 1991;
- an increase in the rate of language shifts, particularly outside Quebec, where in 1991 35% of people with French as a mother tongue spoke English more often at home (29% in 1981);
- in Newfoundland and the West the majority of the population having French as a mother tongue used English more often at home;
- 96.5% of people outside Quebec who have French as a mother tongue can, however, speak that language;

- in Quebec in 1991 63% of language shifts by those having neither English nor French as a mother tongue were towards English and 37% were towards French. The French share was 28% in 1981. The French share of language shifts is higher among more recent immigrants;
- the rate of bilingualism increased in almost every province. While nationally the percentage increase is slight (16.2% in 1986 to 16.3% in 1991), the increase in real numbers (342,495 more bilinguals) is not insignificant. Outside Quebec 11% of young people with English as a mother tongue (ages 5-19) can speak French compared to 3% in 1971;
- there was a significant increase in the rate of bilingualism in Quebec among both the French-speaking and English-speaking communities (31.4% and 67.5% respectively).

What does all of this mean? That English continues to have as strong a pull as ever but that French, although struggling in some areas outside Quebec, is not about to vanish anywhere in Canada. The decline of Quebec's English-speaking community, although slower, continues to be a worrisome trend. Also, while the debate continues about the status and dynamism of the French language in Quebec, census results and recent indicators produced by the Conseil de la langue française paint a positive statistical picture of its evolution over the last decade.⁷ Clearly, 6.6 million Francophones, including 978,000 outside Quebec, remain numerically far more significant than any other non-English language community. There are more Francophones in Canada than in Switzerland and Belgium combined.

⁷ *Indicateurs de la situation linguistique au Québec*, Conseil de la langue française, 1992.

Table II.2
Population by home language, Canada, provinces and territories, 1981 and 1991



		TOTAL	English		French		Other languages	
		Number (in 000s)	Number (in 000s)	%	Number (in 000s)	%	Number (in 000s)	%
Canada	1981	24,083	16,355	67.9	5,940	24.7	1,788	7.4
	1991	26,994	18,439	68.3	6,290	23.3	2,265	8.4
Newfoundland	1981	564	560	99.3	1	0.3	3	0.4
	1991	564	560	99.2	1	0.2	3	0.5
Prince Edward Island	1981	121	117	96.6	4	3.1	0	0.4
	1991	128	125	97.3	3	2.4	0	0.3
Nova Scotia	1981	840	807	96.1	24	2.9	9	1.1
	1991	891	858	96.3	22	2.5	11	1.2
New Brunswick	1981	689	468	67.9	217	31.5	5	0.7
	1991	716	489	68.2	223	31.2	5	0.7
Quebec	1981	6,369	784	12.3	5,276	82.8	309	4.9
	1991	6,810	759	11.1	5,655	83.0	397	5.8
Ontario	1981	8,534	7,311	85.7	332	3.9	891	10.4
	1991	9,977	8,500	85.2	318	3.2	1,159	11.6
Manitoba	1981	1,014	868	85.7	31	3.1	114	11.3
	1991	1,079	947	87.7	25	2.3	107	9.9
Saskatchewan	1981	956	885	92.5	10	1.1	61	6.4
	1991	976	921	94.4	7	0.7	48	4.9
Alberta	1981	2,214	2,025	91.5	29	1.3	160	7.2
	1991	2,519	2,305	91.5	20	0.8	194	7.7
British Columbia	1981	2,714	2,480	91.4	15	0.5	219	8.1
	1991	3,248	2,910	89.6	15	0.4	323	9.9
Yukon	1981	23	22	95.7	0	1.0	1	3.3
	1991	28	27	96.7	0	1.4	1	1.9
Northwest Territories	1981	46	29	63.0	1	1.4	16	35.7
	1991	57	38	66.8	1	1.6	18	32.0

Note: Data were reconciled and multiple responses were divided equally between the languages reported

Source: Statistics Canada.

There are many good social and economic reasons for our governments (in the plural) to foster the development of productive minority official language communities; but there are also more fundamental reasons, which have to do with the values derived from being an integral part of a community. Shared beliefs, traditions and values allow members of a community to express and to fulfil themselves, to realize their potential. They bring to individuals a significance and creativeness which make the whole greater than the sum of its parts. This sense of identity contributes to a larger sense of belonging to Canadian society as a whole.

It remains a matter of serious concern that more than 10 years after passage of the Canadian Charter of Rights and Freedoms several provinces have not yet fulfilled the spirit of the proclamation or the letter of the commitment to provide minority official language community governance of schools. (There is pressure on the federal government to assist financially in this regard.) In the words of the Supreme Court in the *Mahé* case:

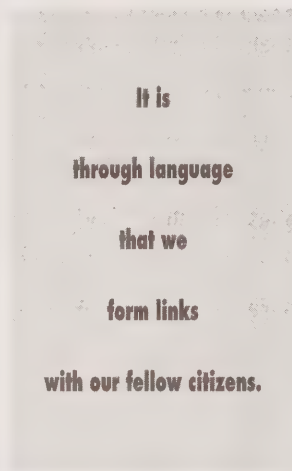
The general purpose of s. 23 of the *Charter* is to preserve and promote the two official languages of Canada and their respective cultures, by ensuring that each language flourishes, as far as possible, in provinces where it is not spoken by the majority of the population. The section aims at achieving this goal by granting minority language educational rights to minority language parents throughout Canada. Section 23 is also designed to correct, on a national scale, the progressive erosion of minority official language groups and to give effect to the concept of the 'equal partnership' of the two official language groups in the context of education.⁸

Footdragging in the implementation of fundamental constitutional rights, enacted to ensure the development and growth of our minority official language communities, contributes to perpetuating linguistic tensions.

In fairness, we hasten to say that many provinces have made significant strides over the past 10 years in offering their official language minority communities better services and new opportunities for development. We would hope, however, that more provinces would commit to greater legislative guarantees of institutional support. A few months ago, all provincial governments were prepared to make a constitutional commitment to fostering the vitality and development of official language minority communities. It does not seem unreasonable today to expect them to provide legal underpinning to well-established policies on essential services in the minority language.

New Brunswick remains a paradigm in this respect. We react favourably to the decision of the government of that province to seek to have recognition of the equality of status of the province's English and French linguistic communities entrenched in the Constitution. The guarantees in Quebec's Bill 142 dealing with the availability and accessibility of health care and social services in English and Ontario's French Language Services Act are other models. Healthy and dynamic minority communities contribute not only to the spiritual and social enrichment of Canadians as a people, but also to our overall development as a post-modern society open to diversity.

The government of Quebec must decide by December 1993 what it intends to do about its legislation on signs, Bill 178. The "notwithstanding" provision of the Constitution Act, 1982, allowed it to override a decision of the Supreme Court of Canada and prohibit commercial exterior signs, posters and advertising in any language but French, in most circumstances. We hope for adoption of a practice in



⁸ *Mahé v. Alberta* [1990], 1 S.C.R., p. 344

conformity with the judgment of the Supreme Court: the "marked predominance" of French without excluding other languages. The future of the French language will be assured not by the interdiction of English on outdoor commercial signs but by ensuring the quality of education in that language and by providing the practical means whereby French-speaking Canadians can work in French everywhere in Quebec.

New federal initiatives in the area of minority development are rather few and far between. At year's end it was indicated that contributions to minority official language associations would be reduced by 10%; the Commissioner, underlining the special nature of these organizations, urged that the cuts be restored. The abolition of the Court Challenges Program also struck a significant blow. With the disappearance of this program many minority official language communities and individuals cannot afford judicial redress when basic language rights are violated. (The next chapter provides details on this issue.)

Although the initial burst of energy engendered by the proclamation of the 1988 Official Languages Act seems to have flagged somewhat there are still some steady gains helped by federal support. For example:

- Francophone kindergarten classes are being introduced in New Brunswick;
- several new Francophone classes have been created across the West and a fourth Francophone school opened in Edmonton;
- federal and provincial co-operation has helped the development of many initiatives at the post-secondary level, including the opening of a campus of the Collège de l'Acadie in Halifax and construction and renovation projects such as that of Champlain College at Bishop's University in Lennoxville, Quebec.

These are commendable initiatives, but they do not add up to a sustained national effort. Our minority communities have put their faith in the will of Canadians and of their governments to include them in their future. This collective endeavour will not succeed unless there is more resolution and more creative action. (Part IV provides additional information on community development issues.)

LANGUAGES AND EDUCATION

The brightest hope for a better linguistic future for all Canadians lies in education. The teaching of English and French as *first official languages* remains a source of serious concern for parents and educators alike as regards quality and linguistic skills. The call from parents to achieve greater quality in language arts (as well as maths and sciences) is loud and clear. Business shares these concerns. In the words of Stephen Van Houten, the president of the Canadian Manufacturers' Association, "Excellence in education must be a key national goal for Canada." He argues:

Managers need greater awareness of global competitive developments, and they have to become comfortable doing business in new countries, often in foreign languages, and in innovative ways which will stretch all of their talents.

All of this implies a tremendous dependency on our human capital, and it means that our education system has a major role to play in determining the country's competitive position. Our record in this area isn't good enough by the tough standards set by the world's best.⁹

No one will quarrel with the belief that a good mastery of at least one of our official languages is an important key to success in our society. It is the first task that new immigrants set for themselves when

⁹ Speech to the Society of Management Accountants of Canada, Vancouver, July 16, 1992

they arrive on Canadian soil.¹⁰ It is through language that we establish and build our identity. It is through language that we learn to learn. It is through language that we form links with our fellow citizens. We all share a responsibility to protect the quality of English and French in Canada.

Language skills

Strong mother tongue or primary language skills make the learning of a second language more efficient; often the knowledge and skills developed in one language can be transferred to another.¹¹ As a country, we must set ourselves clear and fresh education goals, including high levels of competence in basic literacy, if we hope to face the challenges of the future. Competition in the global marketplace will require that we draw upon a workforce with strong communications skills. The publisher and editor of *Business Quarterly* makes the point forcibly:

Ask any youth who has back-packed around Europe about the value of a second language. Ask any executive who has negotiated a foreign business deal about how important languages are. Or ask any English instructor in Japan why it is so easy to get work over there. For Canadians to continue to believe that one language is sufficient is naïve and arrogant.

Because of our close proximity to Francophones, Anglophone Canadians have an enviable opportunity, not shared by English-speaking people in the U.S., the U.K., Australia or New Zealand, to learn — easily — a second language. It is a competitive advantage that we should be using.

If we truly mean what we say about going global, we as individuals have little choice but to intensify our efforts to master a second language.¹²

As well, the need for better relations between English-speakers and French-speakers in Canada, the search for intercultural understanding, the opportunity to grow and develop intellectually, are all sound reasons for fostering the teaching of the other official language in every province and territory. We should remind ourselves that this is not a matter of federal law but of provincial/territorial and school board policies.

Canada is in the forefront in developing a variety of effective methods for teaching second-language skills. The various French-language immersion programs are the best-known examples but there are other valid methods as well, including solid core programs. There is no mystery, after all, about what it takes to learn a second language: motivation, a good curriculum, good teachers and enough hours will usually do the trick. Personal development is a means of realizing Canada's potential. We are blessed in having in daily use, in business, science, the arts and culture, two of the world's most prestigious tongues. We need, however, to take useful action towards enhancing second-language retention and use.

¹⁰Announced in October 1990, immigrant language training (outside Quebec) is being delivered under a new program called Language Instruction for Newcomers to Canada as well as through the Labour Market Language Training program. The LINC program enables immigrants, usually during the first year of their arrival, to learn basic communications skills to help them integrate into the community and provides them with the language skills to pursue more advanced training. Course material will also introduce newcomers to Canadian values, rights and responsibilities. Ottawa and Québec signed a power-sharing agreement on immigration in 1990 which provides, among other things, for greater access to French-language training for immigrants.

¹¹See Kenji Hakuta, "What Bilingual Education Has Taught the Experimental Psychologist: A Capsule Account in Honour of Joshua A. Fishman", in *Bilingual Education: Focusschrift in Honour of Joshua A. Fishman on the Occasion of His 65th Birthday*, Vol. 1, Ofelia García ed., John Benjamins, Philadelphia, 1991 pp. 203-12.

¹²Andrew Grindlay, "On Bilingualism", *Business Quarterly*, Vol. 56, No. 3, Winter 1992.

Languages and competitiveness

Competence in languages can no longer be viewed as an educational or societal luxury. In Europe, to take the most conspicuous example, increased mobility, corporate alliances and closer continental integration have made countries and enterprises increasingly aware of the economic value of language skills. The focus on the central importance of these skills for competitiveness is reflected in a variety of initiatives — at the European Community level, in the Erasmus and Lingua programs,¹³ for example, which are designed to foster mobility and improvement in foreign-language teaching and training. Being able to function in more than one language will be one of the pillars of the new world order of increasing global economic integration. Last year France decided to require, henceforth, two foreign languages for high school graduation.

Australia has been examining the importance of language learning in improving its international competitiveness and developing an export culture. The authors of a report commissioned by the Australia Advisory Council on Languages and Multicultural Education state bluntly:

It is incorrect to describe English as the international language of business. English is only one of at least nine major languages used by the business and scientific community. Monolingual English speakers are disadvantaged in the international community in respect of access to business or scientific information since those persons who speak one of the major international languages together

with English have access to greater information resources. This disadvantage may be part of the explanation for the relative lack of exporting success of Australia, New Zealand, the U.S.A. and U.K. since the growth of other major non-English speaking economies.¹⁴

The report concludes with a series of recommendations on language training to meet Australia's needs.

New Zealand is now looking at proficiency in international languages such as Chinese, French, German and Japanese as a means of strengthening its influence in the international arena. French remains the most popular international language taught in New Zealand, followed by Japanese. In 1990, 12.6% of secondary school students were studying French; 5.4% were studying Japanese.¹⁵

Schooling in a variety of languages — English being compulsory — from a relatively early age is increasingly understood in Japan to be necessary to sustain and develop that country's opportunities and its place in the global economy. The JET (Japan Exchange and Teaching) program, involving Japan's 47 prefectures, 10 designated cities and a variety of other cities, towns, and schools, in conjunction with the central Ministries of Home Affairs, Education, and Foreign Affairs, each year brings some 3,000 college graduates and young professionals from other countries to participate in English, French and German language education, local government, and the promotion of internationalisation. Korea, for its part, requires English from the early grades and an additional language in Middle School.

**Competence
in languages
can no longer
be viewed
as a luxury.**

¹³The Erasmus program's objectives are to encourage exchanges of students and academic staff among university systems, to harmonize course credit systems in the European Community. The Lingua program seeks to foster the teaching of all Community languages.

¹⁴John Stanley, David Ingram, Gary Chittick, *The Relationship between International Trade and Linguistic Competence*, Department of Employment, Education and Training, Australian Government Publishing Service, Canberra, 1990, pp. 98-99.

¹⁵See Jeffery Waite, *Aotearoa: Speaking for Ourselves: A discussion on the Development of a New Zealand Languages Policy*, Part B: The Issues, Learning Media, Ministry of Education, New Zealand, 1992, p. 70.

In this context it is no accident that the federal government's Steering Group on Prosperity has underscored the importance, among other things, of an improved school curriculum in terms of language and culture and of an inclusive, broadly representative, linguistically competent workforce. Canadians of varied ethnic backgrounds have demonstrated that their knowledge of English, French and other international languages, along with their cultural perspectives, are important economic assets.¹⁶

This Office has commissioned a study on our official languages and Canada's international competitiveness in order to underscore the economic value to the Canadian economy of our country's linguistic endowment. The study will be completed in 1993.

We can claim the good fortune of having many languages spoken in Canada, languages which are not only valuable in their own right as the dowry of multiculturalism but also valuable as tools for trade and commerce. We would be foolish if we did not preserve them. It is important to integrate the teaching of these languages with the overall development of Canada's two official languages, which dominate our exchanges both internally and externally. Our limits are only those of our imagination, of our dreams, of our go-getting approach to the world around us.

Aboriginal languages

Last year we drew attention to the special place and cultural importance of the more than 50 Aboriginal languages spoken in Canada. Our country has pledged its respect to our Aboriginal peoples in many ways, but its real intentions towards the languages they speak are not yet clear. Without greater institutional support a large number of Aboriginal languages are condemned to extinction within a generation at most, possibly as soon as a decade.

In the past several practical incentives have been proposed, including the creation of an Aboriginal Languages Foundation. Concrete action has not yet been agreed upon, much less taken. We await with impatience the recommendations of the Royal Commission on Aboriginal Peoples in the hope that a consensus will emerge and practical measures will result in order to improve the learning and transmittal of Aboriginal languages. They will come not a moment too soon. Manitoba Indian Elder Eli Taylor explains the importance of Aboriginal languages:

In the absence of an ancestral language, there is no vehicle for the transmission of a culture; no means to express the values, norms, or relationships that belong to a different way of life; and no words or concepts to impact to the next generation the beliefs that define the spirit of a community. Without our language, we will cease to exist as a distinct people.¹⁷

The loss of an Aboriginal tongue impoverishes our country as a whole. It is a human disaster comparable to the extinction of a species.

A sense of history

In 1968 the humorist Eric Nicol provided a tongue-in-cheek explanation for our poor knowledge of our history in general which applies just as aptly to our linguistic history: "The reason Canadian history has never caught on, like sex, for instance, is that it has been hard up for royal mistresses and has suffered from domination by common sense, compromise and a callous favouring of the facts over the juicy bits. We must really try to do better."¹⁸ We can only hope that Canadian children are now learning more about our country's origins, its traditions, its linguistic coexistence and its values. A better knowledge of our common endeavours might draw us closer and allow

¹⁶*Inventing Our Future: An Action Plan for Canada's Prosperity*, Steering Group on Prosperity, October 1992.

¹⁷Quoted by Audrey Greyeyes, "The Aboriginal Languages of Canada", *Terminology Update*, Vol. 25, No. 2, 1992, p. 18.

¹⁸Eric Nicol, *An Uninhibited History of Canada*, Musson, Toronto, 1968, p. 31.

us to work more effectively in building our future. In the words of the Speaker of the House of Commons, the Honourable John Fraser:

It is because we are forgetting our history that when we have difficulties now we have nothing to turn to. We do not have the memory of what we have done together, how brave our people have been, how remarkably unselfish, and how wise at times.¹⁹

Without an understanding of history our children will have a narrow sense of their identity. The English and French languages, like those of our Aboriginal brothers and sisters and our multicultural spectrum of "heritage" languages, are part of our history. Canada is not simply geography, it is a human community united by values held in common.

In the eyes of the rest of the world we seem a model. Can we not see ourselves as others see us? Can we not be proud of Canada? As the year 2000 draws near we need new approaches to meet Canada's linguistic challenges. We face a basic need not only for facts, but for vision. That vision must comprise the respected dignity of our two main language groups and of our many Aboriginal and ethnic communities. For a society like ours, there can be no more inspiring goal than the reconciliation of diversity in unity.

¹⁹"What It Means To Be Canadian", an address to the Rotary Club of Ottawa published in *The Canadian Parliamentary Review*, Winter 1991-2, p. 3.

2. LANGUAGE RIGHTS

The gradual establishment of language rights jurisprudence continued during 1992. Clarifications were made by a number of courts, including the Supreme Court of Canada, in the application of constitutional and other language guarantees in areas as diverse as drinking and driving and the printing and publication of certain legislative instruments. In this chapter we chronicle the evolving case law, comment on trends and lament the premature passing of an important funding program.

CANCELLATION OF THE COURT CHALLENGES PROGRAM

The Commissioner was surprised and disturbed, as were many others interested in language rights, when the federal government announced in its February budget that the Court Challenges Program would be cancelled effective September 30. As former Supreme Court Justice Bertha Wilson once stated, constitutional language guarantees are meaningful only if they can be effectively enforced. As our history amply demonstrates, such enforcement ultimately means recourse to the courts. The Court Challenges Program allowed individuals and linguistic minority communities to pursue their rights by challenging laws, and actions by public authorities, before courts. The loss of the Program is an important setback to the development of jurisprudence in minority language rights and potentially to the continuing vitality of the minority language communities.

The Program began in 1978 and was designed to enable constitutional challenges to certain provincial language laws to be heard and if necessary to be carried forward on appeal. Set up as an *ad hoc* initiative of the federal government in which the Department of Justice evaluated the legal merit of prospective cases and the Department of the Secretary of State provided the funds, the Program provided support to six cases in its first four years. These included the landmark Forest and Blaikie cases, both of which

reached the Supreme Court of Canada and established important principles respecting the mandatory nature of certain two-language services in Manitoba and Quebec. In 1982 the Charter of Rights was proclaimed, defining a number of linguistic entitlements, including important guarantees of minority language education. Over the next three years a number of significant test suits were supported, many of which dealt with the scope and meaning of the educational guarantees in Section 23 of the Charter. In those cases, which included the pivotal Mahé case in Alberta, organizations and individual parents mounted broad-based legal challenges against provincial authorities who did not respect the Charter's minority language education rights.

As a close observer of language-related litigation and as a participant in certain cases, the Commissioner is convinced that the Program has been essential to the clarification and development of constitutional language rights in Canada. Without such funding (which by no means covers all of the considerable legal costs that are generally incurred in mounting challenges to legislation) many of the important cases which have contributed to the security and dignity of our linguistic minorities would not have come to court or might well have been abandoned after an initial decision.

Government representatives have taken the position that 14 years after the Program began, and 10 years after the Charter was proclaimed in force, a reasonable body of jurisprudence had come about so that public funding of these kinds of cases was no longer necessary. In the Commissioner's view, however, while important clarifications have been obtained many more remain to be achieved. As we have found, and as this Report reveals each year, while certain language rights have indeed been declared and authoritatively interpreted, they are not always speedily and effectively implemented by governments. In the Mahé case, to take one critical example, the Supreme Court said that, in the circumstances of that proceeding, it could only lay down broad principles for governments to follow and that inevitably further litigation would

be necessary to judge whether legislative amendments and programs developed in response to these principles were constitutional.

In November the Commissioner released a detailed report¹ he had commissioned on the language-related work of the Program, spelling out the legal issues which had been clarified by supported litigation and those which remain unresolved. Among the latter:

- How should the legislative right of accused persons to choose the language of trial be reconciled with the constitutional right of prosecutors and judges to use their own official language?
- Does Section 16 of the Charter, guaranteeing the equality of status of English and French and their equal rights and privileges, constitutionalize the right of federal employees to work in their own official language and, if so, to what extent?
- Does Section 23 of the Charter oblige provincial authorities to upgrade the language skills of children who do not speak the minority language but whose parents have the right under the section to send their children to minority language schools?
- In the all-important area of governance of minority language schools, does Section 23 oblige the provincial authorities to adopt a governance structure that would include the greatest number of students who qualify for minority language instruction?
- Does the minority language school board or other governance vehicle have the exclusive right to deliver minority language instruction?

The Commissioner regrets that the government did not adopt the recommendations of the unanimous report of the Standing Committee on Human Rights and the Status of Disabled Persons, which urged that the program be continued under the auspices of an independent foundation. On December 11 the Minister of Multiculturalism and Citizenship, Gerry Weiner, informed the Standing Committee that the government had decided it was unable, for financial reasons, to reinstate the Program. The government recognized, however, that "the Program has been of benefit" in obtaining important legal decisions and as such has contributed to the development of a base of jurisprudence.

A noble, generous and democratic experiment has been cut short before its time. Without the resources of the Program the process of clarifying the Constitution and the Charter, for the understanding and the benefit of all Canadians, will be that much more prolonged and arduous.

MINORITY LANGUAGE EDUCATION RIGHTS

In last year's Report we stated that the appeal to the Supreme Court of Canada of the advisory opinion of the Manitoba Court of Appeal on minority language education had been allowed to lapse. At the time of that writing it seemed that the provincial Franco-phone associations, led by the appellant, the Fédération provinciale des comités de parents (FPCP), had reached agreement with the government to implement the central recommendation of the Gallant Task Force: the creation of one province-wide school board to administer all French-language schooling in the province. We were, as it turned out, premature in our report that the appeal had been discontinued.

In a change of policy which surprised and angered the FPCP and other interested associations, the Manitoba government announced that it would give the French-speaking communities a choice of whether to opt into a new province-wide board or have their schools and students remain within the existing school divisions. The government's decision

¹ Richard Goreham, *Language Rights and the Court Challenges Program. A Review of Its Accomplishments and Impact of Its Abolition*, Office of the Commissioner of Official Languages, Ottawa, 1992, 48 pp.

was based, it said, on a large number of representations from Francophone parents, predominantly in rural communities, to the effect that they preferred the status quo to joining a new and as yet untried governance system. Arguing that a policy of allowing communities to opt out of a Francophone-managed school board was not in keeping with Section 23 of the Charter and the principles set down in *Mahé*, the FPCP successfully sought leave to revive its appeal before the Supreme Court of Canada. In addition to the FPCP a number of provincial and national Francophone associations, the Attorney General of Canada and the Commissioner were granted leave to participate in the appeal as intervenors.

The appeal was heard on December 3 of this year. The Court reserved judgment and is expected to render its decision early in 1993.²

LEGISLATIVE INSTRUMENTS IN MANITOBA AND QUEBEC

We reported last year on two cases heard by the Supreme Court of Canada concerning the constitutional requirements for orders in council and similar instruments to be bilingual.

In a special hearing within the context of the 1985 Reference on Manitoba Language Rights the Supreme Court decided that Section 23 of the Manitoba Act, 1870, requires Manitoba orders in council to be printed and published in English and French where these documents are of "a legislative nature".

A noble
experiment
has been
cut short.

The test set out by the Court for determining whether a particular order in council is of a legislative nature comprises three criteria: the form, the content and the effect of the instrument in question.

With respect to form, the Court said there must be some connection between the order in council and the legislature to satisfy this criterion. Such "connectedness" is established if the instrument is made pursuant to legislation and wherever "positive action of the Government is required to breathe life into it."

With respect to content and effect, the instrument should prescribe rules or norms which have a binding legal effect and be of general application rather than deal with specific individuals or situations. The Court made it clear that the criteria do not operate cumulatively; the presence of one criterion, such as form, could be enough to satisfy the test and render a given instrument legislative in nature. The Court then applied its test to several categories of orders in council which had been submitted to it for guidance by the Attorney General of Manitoba.

The Court also found that the requirements of Section 23 of the Manitoba Act, 1870, with regard to publication in two languages applied as well to documents incorporated by reference into acts of the Manitoba legislature. Incorporation by reference refers to the legal drafting technique of making an existing and extraneous document part of a legislative instrument, such as an order in council, merely by referencing it in the instrument.

In this second part of the case the Court set out three conditions which must be met in order for such extraneous documents to be subject to Section 23, and thereby required to be available in English and French.

² The decision of the Supreme Court of Canada was handed down on March 4, 1993. The Court decided that "the Manitoba authorities must, without delay, put into place a regime and a system which permit the Francophone minority to exercise its rights effectively..." More precisely, "the number of potential French-language students warrants the establishment of an independent school board in Manitoba under the exclusive management and control of the French-language minority."

First, the primary instrument which incorporates the document must itself be legislative in nature according to the criteria described above.

Second, the incorporation must be a true incorporation in that the extraneous document is made an integral part of the primary instrument.

Third, the document must have been generated by the government of Manitoba. Where the document is generated outside the government, the Court said it would still have to be translated unless there is a bona fide reason, such as constant updating, why it should not.

The Court gave Manitoba a three-month extension to translate unilingual documents which should have been issued bilingually under the terms of the judgment, subject to a further extension to be agreed upon by the parties. All such documents were deemed to be retroactively valid.

The second proceeding, *Sinclair v. A.G. Quebec*, involved a series of five documents issued by the Quebec government in connection with the amalgamation of the cities of Rouyn and Noranda. All had been made and printed in French only. The constitutional issue to be decided was whether they were subject to Section 133 of the Constitution Act, 1867, which requires all acts of the legislature of Quebec to be printed and published in both English and French. The Supreme Court held that, because the five documents were legislative in nature according to the criteria it had set out in the Manitoba proceeding, they were all subject to Section 133. As a result, they were declared null and void. To prevent a legal void in the amalgamated city, however, the Court also declared them to remain in force for one year in order to permit the National Assembly to correct the constitutional defects.

In this judgment (as in the Reference opinion described above) the Supreme Court once again showed its active concern with protecting the right of affected citizens to receive documents in their official language so as to be able to understand them clearly. The following passage from the reasons for judgment is indicative of this concern.

...as we said in *Manitoba Language Rights Reference* (No. 2) the Court will not permit the circumvention of s. 133 by means of a disingenuous division of a legislative act into a number of discrete parts — for instance, a “shell” statute incorporating by reference some other “non-legislative” unilingual document. To do otherwise would be to invite the triumph of form over substance. As we told the Government of Manitoba, if the net effect of a series of discrete acts has a legislative character, then each of these component acts will also be infused with this same character. Each will be subject to the requirement of mandatory bilingualism imposed by s.133 of the *Constitution Act, 1867*.³

OFFICIAL LANGUAGES AND THE CRIMINAL CODE

As those who follow the development of the laws concerning languages know well, routine criminal or traffic cases can take on a particular significance when official languages complications enter into the judicial mix. This is what happened in a number of cases decided during the year in Nova Scotia and New Brunswick.

The Nova Scotia case, *R. v. Goodine*, involved the arrest and charging of the accused with the offence of operating a motor vehicle with a blood alcohol level in excess of the legal limit. The accused, who had pleaded not guilty, submitted that the information on which the charge was contained was not bilingual — everything, including the pre-printed

³ *Sinclair v. A.G. Quebec*, [1992] 1 S.C.R. 579, 134 N.R. 39.

parts, was in English only. As Subsection 841(3) of the Criminal Code requires the pre-printed portions of such standard forms to be in both official languages, the accused argued that this information was defective and therefore a nullity. It is noteworthy that both the accused, Mr. Goodine, and his counsel, were English-speaking.

The trial judge considered the lapse a mere formality and allowed the Crown to amend the information, pursuant to another Criminal Code provision, by appending a blank bilingual form to it. This defect having been set aside, he then convicted Mr. Goodine. The accused appealed to the Summary Conviction Appeal Court, which took a different view and allowed the appeal on the grounds that a judge can amend a formal defect in an information if it causes no prejudice to the accused. In this case, however, the defect affected a fundamental right, one "intended to define the cultural fabric of the nation", and such a defect could not be cured by the simple expedient of attaching a blank form.

This judgment was further appealed to the Appeal Division of the Supreme Court of Nova Scotia, the highest court in the province. The Court reversed the previous judgment, restoring the conviction, but was divided in its reasons. The majority admitted the defect but said it went only to form, not substance. The pre-printed portions contained no information of any substance. In deciding whether the information was a nullity or not as a result of the defect, it was necessary, the majority wrote, to balance the interests involved. In the majority's view the interest of protecting society against criminal acts outweighed the value of official language equality, particularly in a situation where the accused, an Anglophone, had suffered no prejudice. The defective information had, in fact, made him sufficiently aware of the charge he had to answer. The Court therefore found that the information was not a nullity. At the same time, the majority called the Crown's practice sloppy and suggested it should not happen again.

Routine criminal cases

can take on

a particular

significance.

The dissenting judge emphasized the importance of Subsection 841(3) of the Criminal Code, noting that it was inspired by language rights contained in the Charter of Rights and elsewhere in the Constitution. These constitutional rights, moreover, have been interpreted by the courts as having a mandatory character, and constituting minimum rather than maximum standards. The requirement in Subsection 841(3) of the Criminal Code to use pre-printed bilingual forms was also a mandatory minimum and any deviation from it would render the defective form a nullity. Moreover, the defect — the breach of a fundamental right — was such that any amendment was inadequate to save the information from being a nullity.

Three cases involving the same mix of drinking, driving and language were decided this year in New Brunswick. That province is the only one to have specific language guarantees spelled out in the Charter of Rights. The accused in *R. v. Bastarache* was charged with failing to give a breathalyser sample. Although the arresting officers had brought a French-speaking police officer along to make sure the accused understood their demand, they pursued the matter thereafter in English. On the basis of Charter Subsections 16(2), which recognizes the equality of status of English and French in New Brunswick, and 20(2), which obliges New Brunswick governmental institutions to provide services in both languages, the judge found the accused's constitutional language rights had been violated. He therefore acquitted him.

This verdict was overturned by the New Brunswick Court of Appeal, which held that the accused's rights had not been violated. First, the Court found that the Saint John police were not "an institution of the legislature or government of New Brunswick", to use the precise language of Charter Subsection 16(2). Rather, it was a municipal body acting as a delegate of the Crown. The Court then looked closely at the questioning of the accused in the breathalyser room and determined that all the

information he required to understand the charge, the demand to blow, and his right to retain and instruct counsel had been given him in French. As a result he was given a “meaningful language choice” and, in the Court’s view, his language rights had not been violated. The Court substituted a conviction for the acquittal and sent the matter back to the trial court for sentencing.

Two other cases in New Brunswick involving drinking and driving turned on similar invocations of Charter language rights. In *Robinson v. the Queen* and *The Queen v. Bourque*, the accused were charged with drinking and driving by unilingual English RCMP officers. Both claimed their rights under Subsection 20(2) of the Charter had been violated. In each case the trial judge had trouble finding the RCMP to be an institution of the legislature or government of New Brunswick, no evidence of that having been proffered. Nor were they convinced that the accused were deprived of their right to use their language. In short, both understood the essentials of the charges against them. A conviction was entered in each case.

These cases reveal that the New Brunswick courts are unwilling to use language guarantees to acquit persons charged with drinking and driving offenses unless strong evidence is adduced showing that the accused was denied a meaningful language choice. In the kind of altercations which often surround the laying of these charges the niceties of language choice are not always perfectly complied with. The New Brunswick courts are clearly prepared to overlook imperfection, so long as essential information is imparted in the accused’s language.

CHALLENGING THE COMMISSIONER’S DISCRETION: ST-ONGE v. THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

The 1988 Official Languages Act contains a new procedure which allows complainants and the Commissioner himself to apply to the Federal Court for a “just and appropriate” remedy against a federal institution

which has been the subject of a complaint. This court remedy procedure can be resorted to following an investigation or following a decision of the Commissioner to refuse or to cease to investigate a complaint. It is still open to a complainant to seek judicial review by the Federal Court of a decision made by the Commissioner, under the general review provisions of the Federal Court Act. This was the avenue followed by one complainant who was dissatisfied with the Commissioner’s decision to halt an investigation and who sought to have that decision overturned by the Federal Court.

The complaint arose out of communications which Mr. St-Onge had had with officials in the Toronto office of the Public Service Commission (PSC). He had objected to the fact that a letter he had received in French was signed by an officer who was not bilingual and was therefore not in a position to communicate with Mr. St-Onge in French on the telephone. However, another PSC officer in the same office who was bilingual was later made available to deal orally with the complainant in his language. Having uncovered these facts and considered them in light of the PSC’s obligations, we advised the complainant that in our view there had been no infraction of the Act — he had in fact received the services sought in his language — and, accordingly, that we were closing his file.

Not content with this response, the complainant applied to the Federal Court, Trial Division, to quash the decision to close the file and have it replaced by a decision “more respectful of the Act.” The trial judge rejected the application, primarily on the ground that the Commissioner had committed no error of law in concluding that no infraction had occurred and in having closed the file. In the judge’s view the Commissioner had properly exercised the discretion given him by the Act.

The complainant appealed to the Federal Court of Appeal, where a majority of the three-person bench, Justices Desjardins and Décary, saw things differently. They found that the Commissioner had made two errors in the course of the investigation.

The first was in not investigating the complainant's allegations that he had to make several calls before finally getting through to an officer of the PSC able to speak French. The second was in not taking into account the spirit and intent of the Act. As a result, the Court allowed the appeal, quashed the decision of the Trial Court, and returned the matter to the Commissioner to be dealt with in accordance with the reasons for judgment. A strong dissenting judgment was registered by the third judge on the panel, Justice Marceau. He took the majority to task for interfering with the Commissioner's statutory discretion and for giving inadequate weight to the findings of fact of the lower court, both of which, in his view, ought not to be disturbed by an appellate court. The fact that Mr. St-Onge needed several calls to get through (which matter was, in our view, improperly raised for the first time as new and untested evidence before the Court of Appeal) was not a sufficiently solid, factual basis on which to overturn the Commissioner's discretionary decision. Moreover, in our view, the majority was not on solid ground in raising the issue of "the spirit and intent" of the Act. It seems to us that when the Commissioner said there was no violation of the Act, that must necessarily have included the Act's spirit and intent.

With great respect to the majority, we feel Justice Marceau's dissenting judgment to be more valid. After reviewing our complaints investigation procedures in light of the reasons for judgment, however, we came to the conclusion that we could live comfortably with any changes to our *modus operandi* required. We therefore decided not to appeal and reopened the file which had led to the litigation.

**Complainants
may seek review by
the Federal Court
of the
Commissioner's decisions.**

CASES ARISING UNDER PART X OF THE OFFICIAL LANGUAGES ACT

Two new applications were brought by complainants during the year to the Federal Court, Trial Division, under the court remedy provisions of Part X of the Act. Both were of a preliminary and procedural nature and the Court did not deal with the substantive issues involved. Pursuant to Section 78 of the Act, the Office of the Commissioner has been involved in both proceedings as an interested party.

(a) *Étienne v. Her Majesty the Queen and the Minister of National Defence*

In this case the applicant was seeking to have the Court order the respondents to provide certain training courses in French, together with the written materials relating to such courses. The applicant was also seeking substantial monetary damages.

As the application was late (Section 77 provides that complainants must file an application with the Court within 60 days after the results of the Commissioner's investigation are reported to them), the complainant sought an extension on the basis that he had thought the 60 days meant working days, i.e., weekends excluded. His misconception, he said, was due to his not having consulted a lawyer. The judge found that even counting the weekdays between the filing date and the complainant's receipt of the Commissioner's report he was still outside the statutory time limit. As a result, he dismissed the application, which would have put an end to the proceeding had the applicant not appealed the decision to the Federal Court of Appeal.

Without waiting for the appeal to be heard he also returned to the Trial Division to argue, on the basis of a little-used rule, that important information had subsequently come to light and that the earlier

order to dismiss his application ought to be set aside on the basis of this new information, which was that the applicant had received the Commissioner's report *later* than he had originally claimed. The effect of this, he argued, was that his original application should not have been ruled late and dismissed.

Justice Teitelbaum, who heard both applications, decided not to consider the second on the ground that the first one was under appeal and that he therefore had no jurisdiction to entertain an application to vary that first order. The second application was therefore also dismissed.

At the time of writing the appeal of the first order had not been heard by the Federal Court of Appeal.

(b) *Côté v. Her Majesty the Queen, represented by the Department of the Environment and the Public Service Commission*

The basis of this Part X application was a challenge to the language designation of a Park Assistant position at Mingan National Park in Quebec. The position had been designated and staffed as bilingual imperative, meaning that it had to be filled from the beginning by a bilingual person. Believing that the position ought more appropriately to be designated as unilingual French, the applicant sought to have the Court overturn the bilingual designation. She invoked the provisions of Section 91 of the Act, which requires the linguistic designation of a public service position to be based on objective criteria related to the functions of the position.

The applicant's solicitor had cross-examined the public servant upon whose affidavit the Department relied for its version of the facts supporting the bilingual designation. Under the Federal Court rules, and in the interest of fairness, a cross-examining party is

usually not allowed to file any further affidavit evidence of its own after the cross-examination. In this case, however, the applicant, who had been let go by the Department, was rehired and was able to judge for herself whether the duties of the position in question required a bilingual person. She wished to file her own affidavit, with 300 pages of exhibits attached, rebutting that of the Departmental representative. Since the delay occasioned by admitting the new affidavit would not prejudice the respondent (but only the applicant by further delaying the hearing on the merits) the judge ordered the new evidence admitted.

The case was eventually settled and a consent order was issued by the Court. The position in dispute would be designated and staffed bilingual non-imperatively, meaning it could be filled initially by a unilingual person who would then receive language training, and a competition would be held to fill the position on that basis. The Department agreed to pay the applicant's legal costs.

JURISPRUDENCE CITED

Côté v. the Queen, Federal Court, Trial Division, May 27, 1992, File T-1206-89, Dubé, J. (unreported).

Étienne v. the Queen, Federal Court, Trial Division, May 19 and September 23, 1992, File T-1622-91, Teitelbaum, J. (unreported).

Goodine v. the Queen, The Supreme Court of Nova Scotia, Appeal Division, April 10, 1992, File 02632 (unreported).

Reference re Manitoba Language Rights (No. 2), [1992] 1 S.C.R. 212, 133 N.R. 88.

R. v. Bastarache, Court of Queen's Bench of New Brunswick, Trial Division, District of Saint John, 4 August 1992, Riordon, J.

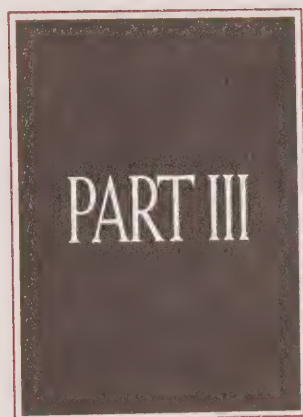
Robinson v. the Queen, Court of Queen's Bench of New Brunswick, Trial Division, February 10, 1992, File M/M/197/91, Miller J. (unreported).

St-Onge v. Commissioner of Official Languages, Federal Court of Appeal, June 30, 1992, File A-143-91 (unreported).

Sinclair v. A.G. Quebec, [1992] 1 S.C.R. 579, 134 N.R. 39.

The Queen v. Bourque, Court of Queen's Bench of New Brunswick, Trial Division, File M/M/141/91, Landry, J. (unreported).

THE COMMISSIONER,
THE PUBLIC AND
FEDERAL INSTITUTIONS



1. OVERVIEW

In carrying out his responsibilities as protector of the language rights spelled out in the Official Languages Act, the Commissioner conducts audits, investigations and special studies, either on his own initiative or in response to complaints from the public. He recommends the corrective measures that the federal institutions concerned need to take to ensure full respect for their obligations under the Act, and particularly for the language rights of Canadians. He also monitors the overall official languages performance of the federal government and comments on areas in which improvements are needed.

This chapter will provide readers with an overview of the complaints investigations, audits, follow-ups and studies conducted in 1992. The current status of three major objectives of the Official Languages Act — language of service to the public, language of work of federal employees, equitable participation of the two official language communities in federal institutions — is also discussed.

In previous Annual Reports the Commissioner has evaluated the linguistic performance of the 50 or so federal institutions most actively involved in the provision of services to the public or of services to federal employees. This year we focus our attention on 21 federal institutions which were the subject of audits, follow-ups or special complaint investigations in 1992 and on two areas in which we undertook major special studies: suppliers in Quebec and packaging and labelling. The reader will find a complete list of the audits, follow-ups and special studies conducted in 1990, 1991 and 1992 at the end of this chapter.

a) COMPLAINTS

By virtue of his mandate, the Commissioner of Official Languages is the protector of the language rights of citizens. In order to achieve his objectives fully the Commissioner assigns the highest priority to the promptness and quality of the services his Office provides to Canadians. He therefore strives to put in place the necessary measures to ensure that those who file complaints receive from the employees of the Office the assistance required to ensure respect for their rights under the Official Languages Act and courteous, prompt, efficient service in a context of positive human relations.

This year the Commissioner has initiated a quality assurance program based on feedback from our clients. This program relies on internal controls, the comments of those who have filed complaints with the Commissioner and the observations of the managers in federal institutions responsible for resolving complaints.

In the following paragraphs we review trends with respect to complaints; we highlight certain methods used by the Office of the Commissioner to resolve them; we describe cases that illustrate the range of situations that citizens bring to our attention; and we present an update on cases that were the subject of a court remedy.


OVERALL TRENDS

In 1992 we received 2,091 communications¹ from members of the public and federal employees, compared to last year's 2,159. As Table III.1 indicates, the communications are divided into 373 requests for information about federal institutions and 1,718 complaints. Of these 1,718 complaints, 103 were not

¹ This figure does not include the 1,224 requests for general information which took less than 10 minutes to answer.

Table III.1

Number of complaints and information requests received and nature and disposition of complaints for each province/territory, 1992



	Average number of complaints received	Complaints	Nature of complaints				Disposition		Information requests**
			Service to the public	Language of work	Section 91	Other	Accepted	Refused	
Newfoundland	53	45	45	0	0	0	29	16	2
Prince Edward Island	51	31	29	1	1	0	31	0	5
Nova Scotia	216	92	60	14	15	3	75	17	4
New Brunswick	155	110	91	8	6	5	95	15	19
Quebec*	219	203	153	39	7	4	149	54	54
NCR - Quebec	31	59	40	12	6	1	50	9	10
NCR - Ontario	436	469	299	131	33	6	392	77	86
Ontario*	276	301	266	20	11	4	244	57	57
Manitoba	150	123	123	0	0	0	89	34	16
Saskatchewan	56	58	56	0	1	1	43	15	7
Alberta	119	126	123	2	1	0	110	16	63
British Columbia	74	59	57	0	2	0	48	11	41
Yukon	6	8	6	0	0	2	7	1	3
Northwest Territories	4	22	22	0	0	0	19	3	5
Foreign	13	12	12	0	0	0	12	0	1
TOTAL	1,859	1,718	1,382	227	83	26	1,393	325	373

* Excluding the National Capital Region (NCR).

** Excluding 1,224 general information requests

related to the Commissioner's mandate and 222 did not constitute infractions of the Act. Table III.2 gives a breakdown of the complaints about service to the public, language of work and Section 91 of the Act that have been filed in the past five years.

In 1992 the Office of the Commissioner investigated 1,393 complaints, 1,175 of which (84.4%) were filed by Francophones, and 218 (15.6%) by Anglophones. Of the Francophone complainants, 1,002 (85.3%) live outside Quebec; 72 complaints (33.0%) were filed by Anglophones in Quebec.

Twenty-six federal agencies were the subject of at least 10 complaints this year. On page 38 we list these agencies and indicate the number of complaints about each of them in 1991 and 1992.

As Figure 1 indicates, the National Capital Region and western Canada were the source of the largest number of complaints this year: 442 (31.7%) and 316 (22.7%), respectively. For its part, Quebec, once again, was responsible for the smallest number of complaints: 149 (10.7%).

Of the complaints investigated, those concerning service to the public, naturally, hold first place: 1,088 of 1,393 complaints (78.1%) involved language of service and came mainly from Francophones. We also note that of these 1,088 complaints, 164 (15.1%) were made by Anglophones.

Complaints about service to the public were concerned mainly with communications in the media (196), telephone communications (158), communications in person (148), services to the travelling public

Table III.2
Complaints over the years

	TOTAL		Service to the public	Language of work	Section 91	Other
1988	2,189		1,997	144	48	0
1989	2,743		2,417	189	128	9
1990	2,695		2,374	190	118	13
1991	1,731		1,513	141	64	13
1992	1,718		1,382	227	83	26

Table III.3

Institutions which were the subject of more than 10 complaints, 1991 and 1992.

	1991	1992		1991	1992
Air Canada	161	196	Health and Welfare	32	31
Canada Mortgage and Housing Corporation	7	14	Industry, Science and Technology	5	21
Canada Post	202	168	Justice	6	12
CN/Canadian National	15	15	National Defence	54	59
Canadian Security Intelligence Service	12	65	Public Service Commission	9	18
Commissioner of Official Languages	6	14	Public Works	14	19
Consumer and Corporate Affairs	54	35	Revenue Canada, Customs and Excise	79	41
Correctional Service	36	41	Revenue Canada, Taxation	55	58
Elections Canada	0	41	Royal Canadian Mounted Police	19	46
Employment and Immigration	105	114	Secretary of State	6	52
Environment	51	32	Supply and Services	24	23
External Affairs	17	13	Transport	73	49
Federal-Provincial Relations Office	15	31	Via Rail	31	14

(146) and visual communications (114). Complaints regarding communications in the media held first place, making up 18.0% of complaints about language of service. A third of the complaints about communications in person involved the absence of active offer in both official languages. As for service to the travelling public, 54.4% of complaints concerned the absence of the provision of service in French by employees, 34.3% concerned announcements made in person or by loudspeaker in English only and 11.2% were about unilingual English signage (see Figure 2).

The number of complaints concerning language of work doubled from 104 in 1991 to 211 this year, or 15.1% of all admissible complaints. The National Capital Region, from which 64.5% of the complaints came, still holds first place. These complaints mainly concerned supervision (38.9%), employee services (37.0%) and meetings (24.1%).

We conducted 74 investigations of the language requirements of positions. Since 1989 one investigation in three of this kind has led to changes in the language requirements of positions to be staffed.

According to Section 91 of the Act, federal institutions must establish the language requirements of positions objectively when staffing them. These requirements include linguistic identification, levels of skill in each official language and type of staffing — imperative bilingualism or not at the time of appointment. Twenty-six complaints (35.1%) were filed by Anglophones and 48 (64.9%) by Francophones.

CASE STUDIES

As protector of language rights, the Commissioner must first determine whether the situations described by complainants constitute infractions of the Act and, if they do, bring about corrective action as soon as possible solely by using his power of recommendation. A few examples follow.

Always read the warnings...in both languages?

A concerned caller informed us that the label of an insect repellent (applied to the skin to repel mosquitoes and blackflies) manufactured in the United States and purchased in Winnipeg bore an important warning in English, under the heading *Precautions*: "Do not use on infants or toddlers." There was no equivalent in French.

Agriculture Canada, which is responsible for administering the Pest Control Products Act and its regulations, was informed. Recognizing the serious consequences that the absence of a warning in French could have, the Department lost no time in asking the American manufacturer and its Canadian agent to change the product's label by adding a French version of the warning.

Third parties

On August 12, 1992, we received a complaint from an English-speaking correspondent in Quebec who told us that he had received a unilingual French booklet, "Le ministère du Revenu du Québec vous informe", from the Quebec Department of Revenue. This document, addressed to construction contractors, provided information on the federal GST and the Quebec sales tax. It also contained the following notice: "This publication is not available in English."

Our investigation showed that Revenue Canada (Customs and Excise) had concluded an agreement with the Quebec Department of Revenue whereby, beginning July 1, 1992, the latter would be responsible for administering the GST in Quebec on behalf of the federal government.

Pursuant to Section 25 of the Official Languages Act, the agreement stipulates that services provided to the public by the Quebec Department of Revenue on behalf of the federal institution must be provided in both official languages. The booklet in question was therefore translated and forwarded late in August to those who had indicated that they preferred to receive their documents on the GST in English.

Figure 1
Complaints by region (1991 and 1992)

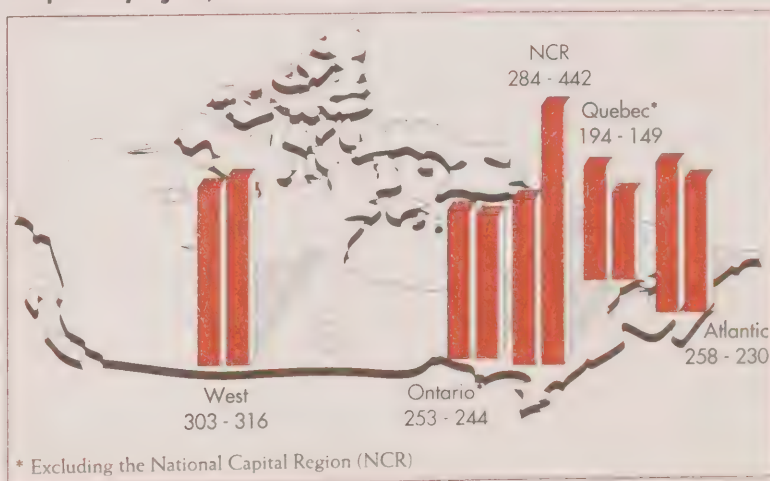
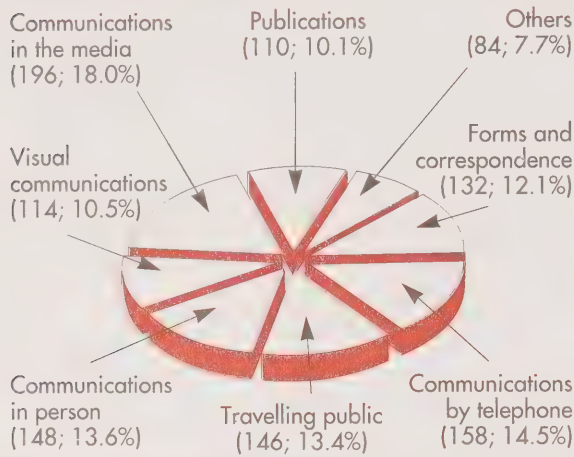


Figure 2
Complaints about language of service



Ontario: To be heard in French

An indignant correspondent told us that an adjudicator at a Canada Immigration Centre in Toronto had denied him the right to use French at hearings held on March 18 and July 14, 1992, and that this had prevented him from defending his client adequately.

At the conclusion of the investigation the Associate Deputy Minister of Employment and Immigration decided to take the measures necessary to grant our correspondent a new hearing before another tribunal, which would be able to hear the case in French. The Employment and Immigration Commission also developed and distributed guidelines to its staff concerning the use of the official languages in investigations, hearings and detention reviews. The Official Languages Act contains specific requirements regarding services in English and in French with which federal administrative tribunals must comply.

This complaint not only made it possible to rectify the wrong done to the particular complainants but also gave rise to the development of ministerial directives designed to prevent such incidents from recurring.

Objective imperative staffing

In August 1991 nine Anglophone investigators who had worked on contract for the Canadian Security Intelligence Service (CSIS) for a number of years and whose contracts were suddenly not renewed complained to the Commissioner of Official Languages about a competition. The complainants protested the fact that all the positions for security clearance investigation officers were identified as bilingual and staffed imperatively. It should be emphasized that in performing their duties aimed at ensuring the security of Canada and Canadians these investigators are required to interview many people in the National Capital Region, which has large numbers of Anglophones and Francophones. It is extremely important that the persons interviewed fully understand the questions they are asked and that the investigators be able to comprehend the substance and nuances of their answers.

Imperative staffing means that the positions must be filled by employees who are bilingual at the time of their appointment in order to ensure the provision of services in both official languages. In units where there are a number of bilingual positions with identical duties the method of staffing should not only be determined at the time of staffing but should also take into account the number of employees who can serve clients in both official languages, as well as the administrative measures available. Thus, a position might be the subject of imperative staffing if the unit has few bilingual employees and of non-imperative staffing if it has a larger number.

Our investigation showed that three years ago CSIS had adopted administrative measures to fill the linguistic lacunae of some employees and that the contracts of other unilingual investigators had been extended. We also found that bilingual resources had increased to include more than 60% of staff. All this led us to conclude that imperative staffing was not required for all investigator positions. The Commissioner therefore recommended that CSIS review the status of the nine complainants and ensure that each had a fair opportunity for employment.

CSIS followed up on this recommendation by holding a closed competition to staff four indeterminate positions non-imperatively. Only investigators who had filled or still filled term positions were invited to apply. Of the 12 eligible candidates, eight participated in the competition, which was held in mid-July 1992. The four successful candidates, including three of our complainants, were offered positions. This case shows that decisions to use imperative staffing to fill bilingual positions must meet objective criteria and that the number of bilingual employees in the work unit at the time of staffing must be taken into consideration.

CFB Chilliwack, British Columbia: Social services

A complainant informed us that it was impossible to obtain services in French from a social worker at the Canadian Forces Base at Chilliwack.

Our investigation showed that Francophones made up 18% of the population of the base, including the families of Armed Forces members, and that they constituted approximately 35% of the clientele of the social work unit. Since the social worker was not bilingual many Francophones had to call on the services of the French-speaking Catholic chaplain to deal with their problems. The Protestant chaplain and the medical staff of the base also sometimes acted as interpreters to assist people who could not communicate in English.

The needs of members of the official language minority community were not being met and their right to the provision of services and communications was not being respected. In the long term, the use of an interpreter is unacceptable. It is essential that clients be able to use the official language of their choice to explain their problems when they call on the services of a social worker.

Because there are few bilingual social workers in the Canadian Forces it was impossible to assign a bilingual social worker to CFB Chilliwack immediate-

ly. The Commissioner therefore recommended that the Department of National Defence find alternate ways of providing social services in French to the base's Francophone community.

The Department took measures to provide social services in both official languages to personnel and their families at CFB Chilliwack by calling on the services of bilingual social workers in the municipality. In addition, a bilingual person was appointed to handle requests for social services in French and two telephone numbers for social services were listed in the telephone directories, one each for services in English and in French. As a result of this complaint the Department of National Defence was able to review the question of recruiting bilingual social workers, in view of the need to provide social services in both official languages, where the demand exists, with the linguistic preference of clients in mind.

Please write to us — in English

On October 25, 1991, the Canada Employment and Immigration Commission (CEIC) held a meeting in Ottawa about aspects of the Community Futures Program² in southeastern Ontario. The CEIC manager asked the Community Futures Committee of Prescott-Russell to submit its documents in English since no employee at its Toronto office could read or understand French. Moreover, since this office was unable to provide service in French, there had been no communication with the committee to determine its particular needs. These incidents led two people to file complaints with the Commissioner early in 1992.

Our investigation showed that the position of southeastern Ontario sector program manager had been designated English essential despite the fact that the incumbent must communicate with committees and associations whose members are Francophones.

² This program assists rural and isolated communities in defining, developing and implementing measures designed to increase the number of permanent jobs and to assist their members in adapting to economic conditions

Eastern Ontario has a large Francophone population that is a majority in some towns and villages. The Commissioner recommended that the CEIC appoint a bilingual representative with enough decision-making authority to provide the Futures Committee with the same skills and the same quality of service as the Anglophone communities in southeastern Ontario enjoy.

The CEIC acknowledged the importance of appointing a bilingual person to the position in order to meet the needs of the region's two language communities and it designated the position of manager of programs and services for the southeastern Ontario sector bilingual.

Back on track

On August 4, 1992, a client informed us that the sound tracks of films shown on Air Canada flights to Frankfurt and Vienna were in English and German only — French no longer had its place.

Our investigation revealed that Air Canada had indeed decided to replace the French sound tracks of feature films temporarily with German ones. It expected to begin using the French versions again early in 1993, when new equipment would enable it to add a third sound track to the films. In addition, we found a directive from Air Canada telling flight attendants that on the two flights they should replace the video-cassette explaining aircraft safety measures in English and French with an English-German cassette.

The Commissioner recommended that Air Canada restore French to its proper place as soon as possible on its Frankfurt and Vienna flights. He insisted that services and announcements on these flights be provided in both official languages and that a withdrawal of service in French, albeit temporary, was not acceptable.

In its August 28 reply Air Canada informed the Commissioner that as a result of personal intervention by its president it had restored the French sound track of its feature films. As for the video-cassettes on safety measures, Air Canada explained that the directive had been issued in error and that the French version of the cassette had been restored to use on the same day the error was made.

The most effective method: Consultation

Two years ago people criticized the absence of service in French at the Dresden Row post office and at the postal counter in a grocery store in Scotia Square in Halifax. Canada Post, to whom we forwarded the complaint, at first told us that these sales points were not required to provide service in French, adding that it had three sales points in the Halifax-Dartmouth region where service was available in French.

After checking with Canada Post officials and discussing the situation with them we concluded that the location of the sales points identified as bilingual in this region and the few services provided in French did not adequately meet the needs of Francophone clients. The Commissioner recommended that Canada Post take the measures required to actively offer and provide adequate services to the official language minority in the Halifax-Dartmouth region.

As a result of the Commissioner's recommendation Canada Post adopted measures to improve services provided to the Francophone population of the region. In 1992 the Corporation consulted members of the region's Francophone community, including the Director General of the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, to review bilingual sales points and identify those best situated to provide services to Francophone clients. Consulting the minority official language community is definitely the best method of finding the most effective ways to serve clients.

An outstanding opportunity

While we are concerned here with the complaints we receive from the public, we ought to point out that there are situations that contravene the spirit and intent of the Official Languages Act and are not the subject of any formal complaint from the public. For example, on July 1, 1992, the Department of Multiculturalism and Citizenship marked the 125th anniversary of Canadian Confederation by presenting certificates of Canadian citizenship to 125 persons at an impressive ceremony in Vancouver.

With the exception of the speech in both languages and a few words spoken in French, however, the ceremony took place in English only. As well, it was concerned exclusively with the theme of multiculturalism, without making clear the linguistic duality of Canada or the status of English and French as official languages.

Because of their symbolic role, citizenship certificate presentation ceremonies have great importance, both to new Canadians and other participants, and they offer an opportunity to convey a memorable message about the human reality of our country. In our opinion, they provide an exceptional occasion to communicate and promote the principle of the equality of status of Canada's two official languages.

COURT REMEDY

The Commissioner reaches a satisfactory resolution to the great majority of cases brought to his attention through persuasion and conciliation, but his intervention is not always successful. Since 1988 the Act has provided that those who disagree with the response provided to their complaints to the Commissioner may, with or without the Commissioner's assistance, submit their cases to the Federal Court of Canada. This is known as court remedy and the Act stipulates that the Federal Court, if it concludes that a federal institution has failed to comply with the Act, may grant such reparation as it considers appropriate and just in the circumstances.

Since September 15, 1998, the Commissioner has initiated three court remedy applications at the request of complainants. The first, which was settled out of court, concerned Air Canada and involved the important principle of communication with the public through the minority press. The other two, which are still in process, involve Via Rail and the Department of National Defence.

Via Rail and service to the public

The purpose of this court remedy application, begun in May 1991, is to obtain a court order that services be provided in French on trains operating in the Montreal-Ottawa-Toronto triangle, where demand for services in both official languages is clearly recognized. Filing of this application, which applies only to Via Rail, represents the culmination of more than 13 years of efforts to solve this systemic problem, during which time the Commissioner had submitted a special report to the Governor in Council.

According to Via Rail the provisions of collective agreements prevent it from complying with the requirements of the Official Languages Act.

Legal proceedings were suspended several times to allow Via Rail to explore with the unions in question methods of improving service in both official languages to the travelling public. This internal process of discussion between Via Rail and the unions was conducted on the basis of certain principles, one of them being that the identification of bilingual positions should not entail loss of employment for linguistic reasons. In other words, the measures must allow for the use of bilingual resources already employed by the Corporation.

The suspension of proceedings allowed Via Rail and the unions to make progress. In January 1992 Via Rail and the United Transportation Union concluded an agreement on the identification of bilingual positions. Last October the adjudicator of the Canadian

Brotherhood of Railway, Transport and General Workers accepted Via Rail's proposal to identify certain positions as bilingual.

The Commissioner expressed his satisfaction that these discussions between Via Rail and the unions had made it possible to introduce measures that should improve the provision of services to the travelling public in both official languages. Early in 1993 the Commissioner intends to reassess the impact of the agreement and the adjudicator's decision in the light of Via Rail's linguistic obligations in order to make a decision on subsequent action in this matter.

National Defence and language of work

Last September the Commissioner, under exceptional circumstances, appeared on behalf of Frantz Étienne in the court remedy action he had brought against the Department of National Defence. Mr. Étienne, a reservist at CFB Donnacona in Montreal, alleges that his language of work rights have been infringed.

When the Commissioner intervened, Mr. Étienne's application for an extension of the period for bringing a court remedy action had been denied by the Federal Court, Trial Division. The case has been referred to the Federal Court of Appeal.

Actions brought by complainants

By December 31, 1992, there were six active³ court remedy actions that had been initiated by groups or persons who had previously filed complaints with the Commissioner. The Commissioner intervened in nearly all these cases.

Five court remedy applications⁴ are concerned with non-compliance with Section 91 of the Act, which says that the requirements concerning official languages in a staffing action must be objectively required to perform the functions for which the action is undertaken. Of these five cases, only *The Professional Institute of the Public Service v. The Queen* has been heard (December 14 and 15, 1992) by the Federal Court, Trial Division. The Court's decision should be handed down early in 1993.

The sixth case⁵ concerns infringement of the language of work rights of Denis Chouinard, who is claiming redress for his unjustified layoff because he did not meet the language requirements of his position. Procedures in this case are only at the preliminary stage.

b) SERVICE TO THE PUBLIC

THE REGULATIONS APPEAR

December 16, 1992, marked another milestone in implementation of the Official Languages Program in Canada: that was the date on which the major part of the regulations respecting communications with and services to the public came into force.

Implementation of the regulations, which define the principle of significant demand set out in the Charter and in the Official Languages Act, will clarify the linguistic obligations of federal institutions and define the circumstances in which Canadians can expect to be served in the official language of their choice. To date, the lack of uniformity resulting from the absence of specific criteria has made it difficult to ensure consistently equitable treatment to the official language communities.

³ The case of *Guyline Côté v. The Queen*, File T-1206-89, was the subject of an order, dated October 30, 1992, by Mr. Justice Dubé of the Federal Court, Trial Division, endorsing a settlement reached by the parties.

⁴ *The Professional Institute of the Public Service v. The Queen*, File T-2806-90; *Lise Viola v. The Queen*, File T-2176-91; *Laura Maynard v. The Queen*, File T-2960-91; *Clément Côté v. The Queen*, File T-1051-92; *Gaston Juneau v. Canada Post*, File T-2777-92.

⁵ *Denis Chouinard v. The Queen*, File T-768-92.

In general, the regulations confirm the services currently available. Some services will have to be provided through other regions, while others will be reduced. Thanks, however, to the regulations, nearly 94% of the official language minority population will be able to receive federal services in its own language. Implementation should not entail significant additional cost.

While the regulations have served to clarify where and in what circumstances federal institutions are required to provide services in both official languages, they do not in themselves guarantee that any given service will be available or that it will be adequate. We will continue to follow the practical results of implementation closely and we will be particularly attentive to complaints in this regard.

**The first duty
of public servants
is to serve
with respect.**

PREPAREDNESS FOR IMPLEMENTATION OF THE REGULATIONS

Success in the implementation of the regulations depends on the extent to which federal institutions have prepared for them. Planning has entailed analysing the impact of the regulations, identifying offices which must provide services in both official languages, assessing the adequacy of current two-language capabilities and determining the need, if any, for additional resources. Departments in many instances have had to arrange for language training and to plan staffing actions. They have also had to inform employees of their obligation to offer and provide service in both official languages actively. Communications strategies aimed at informing the public where services in the official language of their choice are available had to be developed. On this latter point, as the Commissioner stated in an Ottawa radio broadcast in early December, "We regret that the government has not seen fit thus far to publish a list or a map of service points where members of the linguistic minority can receive services instead of going in vain to an office that is not designated bilingual."

Our review of the state of preparedness of federal institutions in implementing the regulations has shown varying degrees of accomplishment. As a result, some offices having to provide services in both languages will for some time to come have neither the required number of bilingual employees nor an adequate level of language proficiency. In the interim, service in the official language of the minority will doubtless be provided through administrative arrangements, although these may not always be effective. Other problems will no doubt be encountered. Inadequate planning or lack of consultation with minority associations, for example, may give rise to problems such as the inappropriate identification or location of a "significant demand" office. Only through the commitment and good will of managers and employees can these problems be successfully overcome.

SERVICE TO THE PUBLIC AND COURTESY

Everyone who deals with the various federal institutions was pleased to hear the President of the Treasury Board, Gilles Loiselle, reiterate in February 1992 the government's commitment to "serving the public as well as possible with the resources available, in a courteous and practical manner." [*Our translation*] From the standpoint of official languages, there is nothing revolutionary about such a statement, since courtesy in providing services is implicit in the Official Languages Act. The wording of the 1988 Act enshrines a principle enunciated in a Treasury Board directive in 1982, that of *active offer*. To inform the public, by oral or written means, or by signs or documentation, that services are available in the official language of its choice, is surely to show courtesy. That is what is important, as the Commissioner said in his speech to members of the Association of Professional Executives of the Public Service of Canada in Ottawa last May: "Beyond laws, beyond structures, beyond power-sharing, there are human beings. What we should be concerned about is the quality of the human relations we have in our country."

In offices designated bilingual by the regulations, the greeting of clients in both languages means: "Whether you speak English or French, you are welcome!" Particularly in a time of recession, courtesy — which costs nothing — should meet with the favour of both institutions and taxpayers. According to a survey conducted among consumers in Ottawa the qualities most appreciated when they shop at their favourite supermarket are friendliness, competence, employee courtesy and product selection — prices came far behind.

In business, the consumer has expectations and the merchant has interests. With government services, the institution has obligations and the citizen has rights, for example with respect to official languages. Federal services should be provided courteously. Appropriate, and hence, courteous, service requires full respect for the Official Languages Act. A federal institution fulfils its mandate if it can serve its "clients" in the official language of their choice, where the circumstances require it to do so.

COMPLAINTS

There is no doubt that the vast majority of federal employees responsible for providing two-language service serve the public well. We could sum up our review of complaints in terms of one major weakness: the solutions adopted by institutions in resolving complaints are not always lasting and do not systematically prevent a recurrence of the incidents which gave rise to the complaints in the first place.

RECURRING PROBLEMS

Certain types of services generated large numbers of complaints again in 1992. For example, airline safety and pre-boarding announcements, services offered at privatized postal outlets and immigration centres, and those provided by commissionaires in federal buildings and at airports, are often in English only in

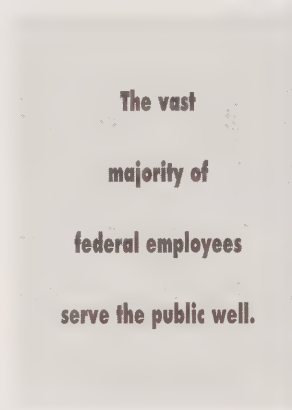
parts of the country where there is a significant demand for service in both languages. A case in point is the CBC's main office in Toronto, where services from commissionaires are virtually non-existent in French despite our efforts to correct the situation for at least two years.

Correspondence with Francophones is still sometimes sent out in English and staff responsible for telephone and in-person reception often fail to signal the availability of services in French. Conversely, in one case investigated in Quebec the contact person whose name appeared on an English letter sent to an Anglophone was unable to provide service in English. In analysing these complaints we have attempted to determine why solutions are not lasting.

TYPES OF COMPLAINTS

Complaints concerning service to the public can be divided into two categories: those involving impersonal services (signs, publications, media communications and forms) and those involving human relations (telephone and in-person communications, correspondence and public events). Complaints in the first category are the most often easily resolved, although certain problems persist; they accounted for 466 (42.8%) of the 1,088 complaints about service to the public in 1992 and 196 (42.1%) of them dealt with media communications. Complaints regarding person-to-person services or communications (437) made up 40.2% and deserve particular attention. Of the remainder the majority (146, or 13.4% of the total) concerned service to the travelling public.

An examination of complaints in the first category has shown that their resolution is often limited to treating the symptom rather than the cause of the problem. A unilingual sign or form, for example, can easily be replaced with a bilingual one and, while the particular problem will have been resolved, experience has shown that such problems may continue to occur elsewhere in the same organization.



Determining the cause, such as inadequate monitoring by responsible federal employees, can serve to prevent a recurrence of the same type of problem. While treatment of the symptom may satisfy a given complainant, as well as the requirements of the Official Languages Act, in the short term, the solution is not always permanent.

MINORITY LANGUAGE MEDIA

Again this year, thanks in part to a letter of clarification which the Treasury Board issued in 1991, federal departments and agencies complied more readily with the requirements of the Act concerning the use of English- and French-language media. As a result, we received 196 complaints on the subject, significantly fewer than the 400 we had received in 1990. As a general rule, where print media in both languages exist institutions are using them. The exception is Air Canada, whose reluctance to use French-language weekly newspapers outside Quebec for its advertising was the subject of 84 complaints. Our attention was also drawn this year to particular situations in three regions: Timmins, which has a sizable Francophone population but no French-language newspaper; Halifax, where the French-language newspaper reaches only a fraction of the Francophone community; and Moncton, where one daily newspaper and two weeklies serve the Francophone community. Federal institutions must be particularly careful in preparing communications plans so that they inform the public adequately, in accordance with the requirements of the Act.

PERSON-TO-PERSON SERVICES

Complaints involving the human relations aspect of services can be resolved satisfactorily only if the people actually providing the service understand their obligations, have the necessary language skills and are committed to serving the public appropriately. The recurrence of problems concerning telephone and in-person communications (306, or 28.1% of complaints about service to the public) and public events (55, or 5.1%) is due in large part to inadequate

corrective measures taken by the institutions involved. Problems in this category include absence of service in the minority official language, lack of a two-language greeting when answering the telephone or receiving the public, failure to refer clients to a bilingual colleague capable of providing the required service and failure to consider the linguistic composition of the community when organizing public events. In one case the institution concerned was at a loss to explain the lack of service in the client's official language of choice, especially since the office in question had an adequate two-language capacity. Some six months earlier, in responding to a similar complaint concerning the same office, the institution had also been unable to explain the lack of service. Corrective measures, if they are to be effective, must address identified deficiencies. The deficiencies we identified in our review include a lack of awareness of official languages obligations, inadequate two-language capability (both in terms of numbers and language proficiency), inadequate administrative procedures, a lack of bilingual back-up personnel and the negative attitude of certain employees that can be attributed, in part, to a misunderstanding of the linguistic rights of the public.

Finally, a word on correspondence with the public, which is occasionally sent in the wrong language (76, or 7.0% of complaints received). Corrective measures must go beyond sending a replacement letter in the appropriate language. To be effective they should, where feasible, include a control mechanism whereby clients are asked to specify their language of choice. Some institutions, such as Public Works, have developed a simple and effective solution: a computerized directory of clients which indicates language preference.

CONCLUSION

The Constitution and the Charter of Rights and Freedoms guarantee equality of status and equal rights and privileges as to the use of English and French in all institutions of Parliament and the government of Canada. The 1988 Official Languages Act and the recent

regulations further clarify the rights and linguistic principles set out in the Constitution and entrenched in the Charter by specifying where communications and services must be in both official languages.

The Public Service 2000 task force on reform in the federal Public Service determined that one of the government's priorities for 1992 was to "deliver meaningful progress to Canadians in the area of service", and concluded in its First Annual Report to the Prime Minister on the Public Service of Canada that "the first duty of public servants is of course to *serve* [with] respect for their fellow citizens." An integral part of respect in this context is the courtesy extended through the active offer of services, where justified, in both official languages.

c) LANGUAGE OF WORK

After repeating over the years that language of work objectives were the poor relations of the Official Languages Act, we can only say that, despite progress in certain sectors, the situation is changing only slowly in the direction of an equitable use of English and French in the workplace. At the end of the year, however, we were pleased to learn that the Treasury Board was preparing to issue revised policies to clarify the rules of the game in this regard. On the other hand, we note that the senior management of various institutions is often slow to show its commitment and support, which are essential to the creation of an environment conducive to the equitable use of both official languages.

In 1992 the topics of concern were substantially the same as in the past: the linguistic proficiency of supervisors; regularly and widely used work instruments, particularly in the area of informatics; training; the language used at meetings; and communications between head offices and staff in offices located in regions designated bilingual. In making the observations that follow we bear in mind the concept of "conducive environment", which should serve as a guide to any action designed to give English and French their proper place in the workplace.

Among the initiatives worth mentioning is the new brochure entitled "You Have the Floor", published by the Treasury Board for participants in bilingual sessions. It follows publication of "Chairing Meetings", which is addressed to persons who organize such events. The Treasury Board reiterated its request, made in a letter sent to federal institutions in December 1991, that it be informed of the approximate percentage of use of the two official languages during meetings chaired by deputy heads.

The Treasury Board pursued its program of awarding grants to certain Crown corporations under Section 108 of the Act to assist them in increasing the use of English and French as languages of work. In the past four fiscal years 26 Crown corporations have benefited from this program, which has a budget of \$18 million. In 1992-93, which will be the final year of the program, the Treasury Board's financial commitment will be more than \$5 million. Among other things, this program has made it possible to execute joint projects such as the preparation of language knowledge evaluation tests and the development of a questionnaire on the use of the two languages in the workplace. We are pleased to note that a large part of the funds assigned to this program has been used to make automated systems in Crown corporations bilingual and for the purchase of French software, language training and the translation of work instruments.

We must mention the Department of Communications' development of a new standard for keyboards. This major achievement, in which the Treasury Board and the Quebec Department of Communications participated, will facilitate access to accented characters and other English and French diacritical signs. The progressive introduction of these keyboards in the federal administration will mean major progress in language of work.

AUDITS, FOLLOW-UPS AND COMPLAINTS: WHAT THEY REVEAL

The studies we conducted this year confirm that the same problems, recurring each year, constitute an obstacle to the equitable use of English and French at work. In the Department of National Defence, for example, our studies showed that supervision in their own language is still a problem for Francophones. On December 3, 1992, appearing before the Ministerial Committee on Official Languages, the then Minister, Marcel Masse, concurred in our opinion, citing an excerpt from the *Report of the Ministerial Committee on Official Languages in the Department of National Defence and the Canadian Armed Forces*, published last fall:

In seeking to identify the obstacles to the use of French, over 60% of all respondents identified the conduct of meetings exclusively in English. What is of even greater concern, because of its one-on-one nature, is that more than half identified the need to communicate with their bosses in English as being an obstacle.

The same situation prevails at the Communications Security Establishment, attached to the Department of National Defence, where various work instruments, including automated systems, are unilingual English. In September 1992 the Department issued directives to ensure that professional training courses in all occupations are offered in both languages. This will help to fill the gaps that exist with respect to professional training in the Canadian Forces.

With regard to supervision, 83.7% of incumbents meet the language requirements of their position. This is an increase of 2.3% over last year. While this improvement is encouraging, the linguistic proficiency of supervisors is still a stumbling block, both in the National Capital Region and in the other bilingual regions. This is the case, for example, at the National Research Council in Ottawa and at the Air Canada maintenance base at Dorval. In the Department of External Affairs, where rotational staff positions have no linguistic designation, some supervisory positions that require a knowledge of both

languages are filled by unilingual incumbents. Enhanced investigations conducted as a result of complaints about Canada Post and the Royal Canadian Mounted Police showed that some employees were not supervised in the official language of their choice, contrary to the provisions of the Act concerning a work environment conducive to the effective use of both official languages.

Job descriptions are without doubt important work instruments. We found that in two institutions, the National Arts Centre and the National Research Council of Canada, only 10% of job descriptions, even those describing bilingual positions, were available in both languages. In addition, while some institutions have adopted measures designed to ensure more equitable use of English and French at meetings others have not. For example, at the Biotechnology Research Institute, which is located in Montreal and at which more than 60% of staff is French-speaking, employees told us that at general meetings management regularly addresses them in English only. This situation appears to have been rectified late in 1992.

With regard to training and development, the number of Francophones enrolled in training courses in English seems to have increased, according to the most recent information provided by the Public Service Commission (fall 1992). There were 4,660 Francophones represented (33% of all participants) but only 3,125 (22% of all participants) of them attended the courses in French. The rest (11% of all participants) decided to attend their courses in English.

USE OF SURVEYS

The survey is increasingly the preferred tool of federal institutions seeking to determine, as a guide to taking appropriate action, whether the two languages have their rightful place in regions designated bilingual. The Departments of Transport and Employment and Immigration, both of which have very large numbers of employees, use this method to determine the status of the official languages in the workplace. The results confirm the information from our audits,

that the major problems remain the same: supervision, work instruments, languages used at meetings and for professional training, both in the National Capital Region and in many of the regions designated bilingual.

While it is not always easy to give English and French equitable status in the work environment in the National Capital Region, the picture is even less satisfactory in the other regions designated bilingual. Our study at the regional office of the Department of Transport in Moncton, which has over 700 employees, showed that the very concepts of "language of work" and "work environment conducive to the effective use of both official languages" are virtually unknown — to the extent that they are often confused with language of service. Work instruments from headquarters are almost always bilingual, but this is not true of those published in the region, with the exception of the Personnel Branch. Most automated systems are unilingual English, including instructional material. In addition, we were told that Francophone employees in Veterans Affairs and in Multiculturalism and Citizenship have been experiencing problems with working in their language since they have been reporting to the Halifax regional office.

Oral and written communications between Quebec and the head offices of institutions located in the Ottawa-Hull region were again the subject of complaints in 1992. Too often, unfortunately, the language of Francophone employees in Quebec and in other regions designated bilingual is not respected and they then have to take their counterparts at head offices to task. Moreover, a survey of the staff of the Department of Public Works showed that English is under-utilized in the regions designated bilingual in Quebec. In the National Capital Region an Anglophone employee of the Department of the Secretary of State complained about not being able to obtain the services he requested from a central agency in his own language.

CONCLUSION

If our findings about language of work vary little from one annual report to another, it is no doubt because it is time to find innovative ways of dealing with the situation. The development of clear policies and the participation of managers remain essential, and we are hopeful that significant progress will be made during the current year. Directives designed to create a work environment conducive to the effective use of both official languages will have to be issued by decision-makers who fully understand the laws of communication. It is important to take into account the psychological barriers that might prevent the government from achieving its language of work objectives. In a document it recently published in connection with Public Service 2000, *Strategies for People*, the Human Resources Development Council advocates strategies centred more on employees:

This means, for example...increasing opportunities for employees to work in their first official language and reflect their own cultural background. It also means paying more attention to the impact of administrative changes on people, including the effects of newer technologies.... Above all, it must include the "softer", more inter-active aspects of the work environment, such as steps taken to encourage mutual trust and collaboration among culturally and linguistically diverse employees.

More than 20 years after adoption of the first Official Languages Act, each institution, with the guidance of the appropriate central agencies, will have to demonstrate clearly that it is committed to seeking new and innovative ways of making the work environment truly conducive to the equitable use of English and French in the regions designated bilingual.

d) EQUITABLE PARTICIPATION

Federal institutions provide service to all Canadians, everywhere in Canada. As stated in Paragraph 39(1)(b) of the Official Languages Act, it is important that they strive to reflect the presence of both official language communities of Canada, taking into account their mandates, the public they serve and their locations. This principle, which was incorporated in the 1988 Act, is now more important than ever.

OVERVIEW

In general, the participation of the two linguistic groups in the federal administration is equitable and seems to have stabilized. Anglophones make up 72.3% of federal employees and Francophones 26.7%, while they account for 73.4% and 25.2%, respectively, of the Canadian population.* We are


pleased to note that the Treasury Board has compiled data this year on Crown corporations and other institutions. Table III.4 shows participation rates in all federal institutions.

PARTICIPATION IN THE REGIONS

The participation of employees in the regional offices of federal departments and agencies subject to the Public Service Employment Act (excluding Crown corporations) is generally equitable. It corresponds to the proportion of Anglophones and Francophones in the regional population, except in Quebec, where Anglophone participation is problematic. For the first time since 1985 the participation of Anglophones declined to 5.4%, compared to 5.8% the previous year, whereas the percentage of Anglophones in the province is 13.2%. (See Table III.5.) On the other hand, Anglophone participation stands at 14.4% (4,348 employees of 30,125) in the offices of Crown corporations located in Quebec.

* Special table, 1991 census, Statistics Canada (estimate of the population according to the first official language spoken — mother tongue).

Table III.4
Participation in federal institutions

	Anglophones	%	Francophones	%	Total Anglophones and Francophones	Not specified	%	TOTAL
Departments ¹	155,862	71.9	60,826	28.1	216,688	—		216,688
Crown corporations ²	90,992	70.1	33,591	25.1	124,583	5,240	4.0	129,823
Agencies ²	3,514	66.1	1,799	33.9	5,313	—		5,313
Canadian Armed Forces	87,172	74.2	30,367	25.8	117,539	1		117,540
RCMP (members) ²	14,370	81.3	3,311	18.7	17,681	2		17,683
TOTAL	351,910	72.3	129,894	26.7	481,804	5,243	1.1	487,047

¹ Official Languages Information System, Treasury Board, December 1992

² Official Languages Information System II, Treasury Board, December 1991

SITUATION IN QUEBEC

In 1992 the Quebec regional office of the Public Service Commission assumed the responsibilities for recruiting support staff that had been handled previously by the Canada Employment and Immigration Commission. The involvement of the PSC in this area should produce encouraging results. The rate of external recruitment of Anglophone employees in the Administrative Support category stands at 6.2%, and at 15% in the Officer category.


The decrease in the overall Anglophone participation rate is attributable to two factors.

First, and more important, so-called "invisible" recruitment must be taken into account. This refers to employees hired for periods of less than six months who, in the end, remain in their positions longer. The overall data on recruitment include only employees hired initially for a period of more than six months. In the first three quarters of 1992 the "invisible" recruitment of Anglophones in Quebec was only 0.9% (14 employees of 1,522), compared to 12.2% (141 employees of 1,157) in 1991.

Second, the decline in the Anglophone participation rate is explained by movement from one region to another. In the first three quarters of 1992, 53 Anglophone public servants left Quebec, while only 31 arrived. This is the widest gap in the past 10 years, a period during which the number has varied from one to 15.

Although progress with regard to participation is slow, situations can be improved over time. The large increase in Francophone participation in New Brunswick is a case in point. Since 1982 Francophone participation there has increased by 9.2%, to 31.5%, a figure that reflects the size of the French-speaking population in the province.

Table III.5
Rate of participation in departments, by regions

	Anglophones	Francophones	Official language minority population
West	48,328 97.8%	1,082 2.2%	172,670 2.2%
Ontario*	35,297 95.2%	1,786 4.8%	376,825 4.1%
National Capital Region	43,257 61.4%	27,240 38.6%	322,900** 35.4%
Quebec*	1,563 5.4%	27,408 94.6%	869,065 13.2%
Atlantic	24,780 89.4%	2,937 10.6%	286,470 12.5%

* Excluding the National Capital Region.

** Francophones.

Source: Official Languages Information System, Treasury Board, December 1992.

BALANCE ACCORDING TO THE ACT

The Commissioner sometimes receives complaints to the effect that Anglophone participation is insufficient in federal institutions. Table III.6 shows the participation rates of the two official language communities in the Public Service of Canada. Tables III.8, 9, 10 and 11 (see pages 55 to 62), which give a detailed portrait of federal departments and agencies, show that in spite of some large imbalances the participation of the two groups is, on the whole, equitable.

It should be noted that the linguistic composition of a given institution may be influenced by the location of its offices (for example, in the National Capital Region or elsewhere), its mandate and the public it serves. Thus, Indian and Northern Affairs has 3,567 employees, 82.3% of whom are Anglophones. This is significantly higher than the proportion of Anglophones in the Canadian population (73.4%), but it must be borne in mind that the Department's clientele

PART III

Table III.6
The two official language communities in the Public Service of Canada

FIRST OFFICIAL LANGUAGE AND EMPLOYMENT CATEGORY, 1986 AND 1992

Category		Anglophones Number	%	Francophones Number	%	TOTAL
Management	1986	3,411	80.2	842	19.8	4,253
	1992	2,947	77.3	867	22.7	3,814
Scientific and Professional	1986	17,966	77.6	5,190	22.4	23,156
	1992	18,839	77.3	5,536	22.7	24,375
Administrative and Foreign Service	1986	39,955	70.2	16,957	29.8	56,912
	1992	45,692	69.9	19,665	30.1	65,357
Technical	1986	21,704	79.1	5,728	20.9	27,432
	1992	20,476	78.6	5,580	21.4	26,056
TOTAL Officer	1986	83,036	74.3	28,717	25.7	111,753
	1992	87,954	73.5	31,648	26.5	119,602
Administrative Support	1986	46,511	66.4	23,556	33.6	70,067
	1992	42,507	66.9	21,077	33.1	63,584
Operational	1986	31,491	75.3	10,316	24.7	41,807
	1992	25,401	75.8	8,101	24.2	33,502
TOTAL Support	1986	78,002	69.7	33,872	30.3	111,874
	1992	67,908	69.9	29,178	30.1	97,086
TOTAL	1986	161,038	72.0	62,589	28.0	223,627
	1992	155,862	71.9	60,826	28.1	216,688

Source: Official Languages Information System, Treasury Board

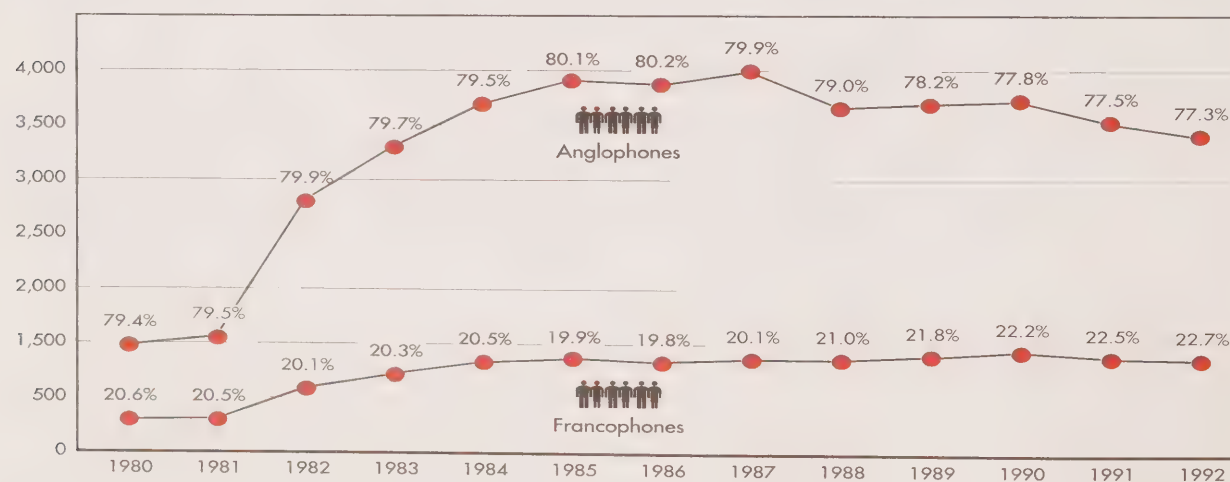
is mainly English-speaking. Another institution where Anglophone participation is higher than their percentage of the Canadian population is the Royal Canadian Mounted Police: 81.3% of its 17,683 regular members are Anglophones. The RCMP provides police services by contract in all the provinces and territories except Ontario and Quebec and English is the language of the majority of the public served. In addition, 60% of its members serve in western Canada.

MANAGEMENT

If there is one category where the equitable participation of the two linguistic groups is of capital importance, it is Management. Members of this category are required to play a leading role among employees. In addition, it is essential to ensure the equitable participation of the two linguistic groups in a healthy Public Service that strives to provide high quality service to the public and to foster an appropriate work environment.

This year Francophone participation in the Management category increased by 0.2% to 22.7%, still below population distribution. Table III.11 shows rates of participation in the Management category since 1980.

Table III.7
Management participation in departments, 1980-92



Source: Official Languages Information System, Treasury Board.

FEEDER GROUPS

The future looks promising with respect to participation in the Management category. The percentage of Francophones who form part of the feeder groups (those at the EX minus 1 and 2 levels) has increased to 25.2%. In addition, we are pleased to note that the Public Service Commission has established a new Management Trainee Program designed to recruit employees mainly from outside the Public Service. Thanks to this new program approximately 100 trainees are expected to be recruited each year.

CONCLUSION

On the whole, the staff of federal institutions reflects the proportions of the two official language communities in the Canadian population, although some sectorial and regional imbalances persist. We note that the Treasury Board has implemented our recommendation that it revise its directives. At the end of the year it completed the drafting of its official languages policy, one section of which is concerned with participation.

Table III.8
Participation rates in departments

Departments	TOTAL	Anglophones	Francophones	Departments	TOTAL	Anglophones	Francophones
Agriculture	9,956	7,836 78.7%	2,120 21.3%	Canadian International Trade Tribunal	93	46 49.5%	47 50.5%
Agricultural Stabilization Board	95	61 64.2%	34 35.8%	Canadian Labour Relations Board	93	34 36.6%	59 63.4%
Atlantic Canada Opportunities Agency	354	257 72.6%	97 27.4%	Canadian Pension Commission	27	21 77.8%	6 22.2%
Bureau of Pensions Advocates	91	72 79.1%	19 20.9%	Canadian Radio- Television and Telecommunications Commission	399	205 51.4%	194 48.6%
Canadian Centre for Management Development	94	21 22.3%	73 77.7%	Canadian Secretariat	9	4 44.4%	5 55.6%
Canadian Dairy Commission	57	25 43.9%	32 56.1%	Canadian Space Agency	152	90 59.2%	62 40.8%
Canadian Grain Commission	750	704 93.9%	46 6.1%	Canadian Transportation Accident Investigation and Safety Board	290	202 69.7%	88 30.3%
Canadian Human Rights Commission	163	106 65.0%	57 35.0%	Commissioner for Federal Judicial Affairs	32	13 40.6%	19 59.4%
Canadian Intergovernmental Conference Secretariat	21	2 9.5%	19 90.5%	Communications	2,189	1,351 61.7%	838 38.3%
Canadian International Development Agency	1,249	524 42.0%	725 58.0%				

Table III.8 (continued)
Participation rates in departments

Departments	TOTAL	Anglophones	Francophones	Departments	TOTAL	Anglophones	Francophones
Competition Tribunal	12	3 25.0%	9 75.0%	Federal Office of Regional Development (Quebec)	156	5 3.2%	151 96.8%
Comptroller General	137	95 69.3%	42 30.7%	Federal-Provincial Relations Office	107	54 50.5%	53 49.5%
Consumer and Corporate Affairs	2,140	1,329 62.1%	811 37.9%	Finance	890	571 64.2%	319 35.8%
Copyright Board of Canada	4	1 25.0%	3 75.0%	Fisheries and Oceans	5,638	4,663 82.7%	975 17.3%
Correctional Service	10,203	6,725 65.9%	3,478 34.1%	Forestry	1,356	1,049 77.4%	307 22.6%
Elections Canada	105	22 21.0%	83 79.0%	Governor General	115	40 34.8%	75 65.2%
Emergency Preparedness	87	71 81.6%	16 18.4%	Grain Transportation Agency	30	29 96.7%	1 3.3%
Employment and Immigration	23,710	16,368 69.0%	7,342 31.0%	Hazardous Materials Information Review Commission	8	8 100%	0
Energy, Mines and Resources	3,913	2,770 70.8%	1,143 29.2%	Health and Welfare	8,432	6,353 75.3%	2,079 24.7%
Environment	9,232	7,180 77.8%	2,052 22.2%	Immigration and Refugee Board	720	486 67.5%	234 32.5%
External Affairs and International Trade	4,148	2,872 69.2%	1,276 30.8%				

Table III.8 (continued)
Participation rates in departments

Departments	TOTAL	Anglophones	Francophones	Departments	TOTAL	Anglophones	Francophones
Indian and Northern Affairs	3,567	2,934 82.3%	633 17.7%	National Energy Board	285	244 85.6%	41 14.4%
Industry, Science and Technology	1,881	1,326 70.5%	555 29.5%	National Farm Products	12	7 58.3%	5 41.7%
International Joint Commission	15	14 93.3%	1 6.7%	National Library	515	319 61.9%	196 38.1%
Investment Canada	107	77 72.0%	30 28.0%	National Parole Board	268	164 61.2%	104 38.8%
Justice	2,101	1,372 65.3%	729 34.7%	National Transportation Agency	417	235 56.4%	182 43.6%
Labour	885	533 60.2%	352 39.8%	Office of the Commissioner of Official Languages	155	43 27.7%	112 72.3%
Law Reform Commission	11	4 36.4%	7 63.6%	Office of the Information and Privacy Commissioners	81	44 54.3%	37 45.7%
Multiculturalism and Citizenship	622	424 68.2%	198 31.8%	Patented Medicine Prices Review Board	17	14 82.4%	3 17.6%
National Archives	777	472 60.7%	305 39.3%	Privy Council Office	415	198 47.7%	217 52.3%
National Capital Commission	870	418 48.0%	452 52.0%	Procurement Review Board	4	2 50.0%	2 50.0%
National Defence	30,440	24,363 80.0%	6,077 20.0%				

Table III.8 (continued)
Participation rates in departments

Departments	TOTAL	Anglophones	Francophones	Departments	TOTAL	Anglophones	Francophones
Public Service Commission	1,938	776 40.0%	1,162 60.0%	Statistics Canada	4,788	3,004 62.7%	1,784 37.3%
Public Works	7,059	4,847 68.7%	2,212 31.3%	Status of Women	54	31 57.4%	23 42.6%
Registry of the Federal Court of Canada	336	166 49.4%	170 50.6%	Supply and Services	8,495	4,938 58.1%	3,557 41.9%
Registry of the Tax Court	121	39 32.2%	82 67.8%	Supreme Court	127	54 42.5%	73 57.5%
Revenue Canada, Customs and Excise	13,327	10,602 79.6%	2,725 20.4%	Transport	18,061	14,364 79.5%	3,697 20.5%
Revenue Canada, Taxation	21,580	15,474 71.7%	6,106 28.3%	Treasury Board	589	368 62.5%	221 37.5%
Royal Canadian Mounted Police	3,344	2,650 79.2%	694 20.8%	Veterans Affairs	3,486	2,143 61.5%	1,343 38.5%
Secretary of State	2,131	487 22.9%	1,644 77.1%	Veterans Appeal Board	29	22 75.9%	7 24.1%
Solicitor General - RCMP External Review Committee	245	167 68.2%	78 31.8%	Western Economic Diversification	276	255 92.4%	21 7.6%
				Total	216,688	155,862 71.9%	60,826 28.1%

Source: Official Languages Information System, Treasury Board, December 1992.

PART III

Table III.9
Participation rates in Crown corporations

Crown corporations	TOTAL	Anglo- phones	Franco- phones	Not known	Crown corporations	TOTAL	Anglo- phones	Franco- phones	Not known
Atlantic Pilotage Authority	63	63 100%	—	—	Canadian Commercial Corporation	100	75 75.0%	25 25%	—
Atomic Energy of Canada	4,711	4,479 95.1%	232 4.9%	—	Canadian Film Development Corporation (Telefilm Canada)	188	73 38.8%	115 61.2%	—
Bank of Canada	2,144	1,394 65.0%	750 35.0%	—	Canadian Museum of Civilization	619	287 46.4%	332 53.6%	—
Canada Council	235	114 48.5%	121 51.5%	—	Canadian Museum of Nature	273	195 71.4%	78 28.6%	—
Canada Deposit Insurance Corporation	86	66 76.7%	20 23.3%	—	CNR	31,397	19,636 62.5%	6,702 21.3%	5,059 16.1%
Canada Harbour Place Corporation	27	27 100%	—	—	— Autoport Ltd	144	144 100%	—	—
Canada Lands Company (Le Vieux Port de Montréal)	56	—	56 100%	—	— CN Tower	309	303 98.1%	6 1.9%	—
Canada Mortgage and Housing Corporation	2,757	1,928 69.9%	829 30.1%	—	— Explorations	67	67 100%	—	—
Canada Ports Corporation	136	68 50.0%	68 50.0%	—	— Investments	58	40 69.0%	18 31.0%	—
Canada Post	58,665	43,412 74.0%	15,253 26.0%	—	Canadian Saltfish Corporation	14	13 92.9%	1 7.1%	—
CBC	10,234	5,695 55.6%	4,539 44.4%	—	Canadian Wheat Board	473	464 98.1%	9 1.9%	—

PART III

Table III.9 (continued)
Participation rates in Crown corporations

Crown corporations	TOTAL	Anglo- phones	Franco- phones	Not known	Crown corporations	TOTAL	Anglo- phones	Franco- phones	Not known
Cape Breton Development Corporation	2,671	2,668 99.9%	3 0.1%	—	International Development Research Centre	361	229 63.4%	132 36.6%	—
Defence Construction Canada	224	185 82.6%	39 17.4%	—	Laurentian Pilotage Authority	59	—	59 100%	—
Enterprise Cape Breton Corporation	51	51 100%	—	—	Marine Atlantic	2,915	2,816 96.6%	99 3.4%	—
Export Development Corporation	512	356 69.5%	154 30.1%	2 0.4%	Montreal Port Corporation	420	20 4.8%	400 95.2%	—
Farm Credit Corporation	808	615 76.1%	193 23.9%	—	National Arts Centre	462	188 40.7%	274 59.3%	—
Federal Business Development Bank	1,111	743 66.9%	368 33.1%	—	National Gallery of Canada	298	181 60.7%	117 39.3%	—
Freshwater Fish Marketing Corporation	198	185 93.4%	13 6.6%	—	National Museum of Science and Technology	208	114 54.8%	94 45.2%	—
Great Lakes Pilotage Authority	93	50 53.8%	43 46.2%	—	Pacific Pilotage Authority	61	61 100%	—	—
Halifax Port Corporation	69	66 95.7%	3 4.3%	—	Port of Quebec Corporation	82	4 4.9%	78 95.1%	—
International Centre for Ocean Development	57	31 54.4%	26 45.6%	—	Prince Rupert Port Corporation	17	17 100%	—	—
					Royal Canadian Mint	665	360 54.1%	305 45.9%	—

Table III.9 (continued)

Participation rates in Crown corporations

Crown corporations	TOTAL	Anglo- phones	Franco- phones	Not known
Saint John Port Corporation (New Brunswick)	43	41 95.3%	2 4.7%	—
St. John's Port Corporation (Newfoundland)	17	17 100%	—	—
St. Lawrence Seaway Authority	902	431 47.8%	292 32.4%	179 19.8%
— Jacques Cartier and Champlain Bridges Incorporated	44	41 93.2%	3 6.8%	—
— Seaway International Bridge Corporation	19	16 84.2%	3 15.8%	—
Standards Council of Canada	68	48 70.6%	20 29.4%	—
Vancouver Port Corporation	185	182 98.4%	3 1.6%	—
Via Rail	4,447	2,733 61.5%	1,714 38.5%	—
Total	129,823	90,992 70.1%	33,591 25.9%	5,240 4.0%

Source: Official Languages Information System II,
Treasury Board, December 1991.

Table III.10

Participation rates in organizations subject to the Public Service Staff Relations Act 1-2

Organizations	TOTAL	Anglophones	Francophones	Organizations	TOTAL	Anglophones	Francophones
Auditor General	627	396 63.2%	231 36.8%	National Research Council	2,903	2,152 74.1%	751 25.9%
Canadian Advisory Council on the Status of Women	41	18 43.9%	23 56.1%	Natural Sciences and Engineering Research Council	171	85 49.7%	86 50.3%
Economic Council of Canada	96	56 58.3%	40 41.7%	Office of the Superintendent of Financial Institutions	377	280 74.3%	97 25.7%
Indian Oil and Gas Canada	72	70 97.2%	2 2.8%	Public Service Staff Relations Board	130	53 40.8%	77 59.2%
Medical Research Council	67	43 64.2%	24 35.8%	Social Sciences and Humanities Research Council	109	46 42.2%	63 57.8%
National Film Board	720	315 43.8%	405 56.3%	Total	5,313	3,514 66.1%	1,799 33.9%

Table III.11

Participation rates in other organizations

Organization	TOTAL	Anglo-phones	Franco-phones	Not known
Canadian Armed Forces	117,540	87,172 74.2%	30,367 25.8%	1
Royal Canadian Mounted Police (members)	17,683	14,370 81.3%	3,311 18.7%	2

Source: Official Languages Information System II, Treasury Board, December 1991.

Source: Official Languages Information System II, Treasury Board, December 1991.

2. INVESTIGATOR

a) SPECIAL STUDIES

(i) SUPPLIERS IN QUEBEC

Each year the federal government purchases approximately \$8 billion worth of goods and services. Over 20,000 employees work full time at buying in the Departments of Supply and Services and National Defence, which are responsible for most purchasing activity. The government offers Canadian companies about a quarter of a million commercial opportunities a year for everything from fighter jets to paper clips.

Supply and Services and National Defence

Over and above expenditures on major Crown projects such as the construction of frigates or the development of sophisticated electronic equipment, DSS and DND spend some \$3 billion on smaller items through an open bidding process. Of this, Quebec companies receive contracts worth some \$300 million.

Clearly, business people in Quebec, who are in a majority French-speaking, have extensive dealings with public servants — dealings which involve the financial well-being and sometimes the survival of their enterprises. It is this complex and delicate relationship which we set out to study in 1992. Historically, suppliers have been reluctant to lodge formal complaints about linguistic lapses on the part of federal institutions, possibly out of concern that there might be negative repercussions if they did so. Since 1988 OCOL has received only five complaints about poor service in French by various units of Supply and Services Headquarters; the single complaint from Quebec concerned unilingual French telephone service.

We began by reviewing purchasing policies and procedures. We conducted a survey of suppliers and met with representatives of several of the larger Quebec companies which do business with the federal government, such as Bombardier, Canadian Marconi

and Pratt and Whitney. We also interviewed 50 staff and reviewed files at Supply and Services and National Defence. We are analysing the results.

Preliminary findings

The first anomaly we have noted is that Treasury Board policy on contacts with suppliers is a series of suggestions ("should" is used throughout) rather than of directives. There is no explicit provision for monitoring or control. The result is that although departments have received instructions to deal with suppliers in their preferred language they not always do so. In our view, this is ineffective and unsatisfactory.

The Department of Supply and Services is responsible for the tendering process. Acquisitions over \$25,000 must go through an open bidding process via an electronic bulletin board operated by a firm under contract with DSS. Departments must submit Requests for Purchase to DSS, where each is reviewed and a summary is prepared in English and French for posting on the bulletin board. In future, departments will be able to deal directly with the contracted firm, which has no authority to reject documents which do not contain a bilingual summary and has no resources to translate them.

Departments which purchase through DSS prepare the pertinent documentation. In many cases documents are submitted in one language only and are sent to potential suppliers without a translation. If a supplier requests the documents in the other official language the bidding process stops until a translation is done. This rarely happens, however. Roughly 80% of National Defence specifications have been developed in the United States and are in English only. Only some 15% of Canadian specifications are in both official languages, with 85% in English only. DSS staff estimate that approximately 80% of the specifications sent to companies in Quebec are in English only.

Whether or not, and how, to translate such documents (in some cases they are voluminous, technical and useful only to a few people) needs more study. A National Defence ministerial committee has recommended a review mechanism to look at individual cases.

Our interviews with suppliers indicate that they are more interested in being able to *speak* their own language with departments than in bilingual documents. Supply and Services Canada has a good bilingual capability among its staff but National Defence has only one bilingual employee for every two bilingual positions and cannot cover the full spectrum of purchases in both languages.

We found that an active offer of service (particularly bilingual telephone reception) is especially important, because business people tend to accommodate the perceived language preference of the person or firm with whom they speak. Both DSS and National Defence need to improve performance in this area if they are to respond appropriately to suppliers and comply with the requirements of the Act.

Follow-up

We will complete the study and refine certain preliminary results in 1993. We plan to pursue the question of which technical specifications can and should be translated, in consultation with DSS and National Defence and with suppliers. We also intend to pinpoint where bilingual capacity is lacking among staff who deal with the public. As well, we hope to encourage an attitude among public servants that using the appropriate language with their suppliers is simply a good way of doing business.

**Suppliers are more
interested in being able
to speak their language
with departments
than in having
bilingual documents.**

(iii) PACKAGING AND LABELLING

Some claim that the use of two languages is a source of irritation for many Canadians. Thus, the usefulness of bilingual packaging and the costs associated with this practice of over 20 years' standing in Canada are frequently questioned. Since we have dealt with some 225 complaints about packaging and labelling in the past four years, we decided to undertake a study to determine the extent of the problem and the causes of this irritation and to find possible solutions.

We conducted interviews with federal regulatory agencies, including the Departments of Consumer and Corporate Affairs and Health and Welfare and with representatives of consumers' associations and Canadian industry. The groups consulted included the Consumers' Association of Canada, the Canadian Manufacturers' Association, the Canadian Importers Association Inc., the Food Institute of Canada, the Packaging Association of Canada and the Canadian Federation of Independent Business.

Although the study is not yet completed, the following are its preliminary findings.

PRELIMINARY FINDINGS

1) Broad consensus

Most of the consumers' groups and industry representatives who were consulted support the policy on the bilingual packaging and labelling of consumer products, especially for products that could be harmful to the health, safety or security of Canadian consumers. They recognize that it is a question of equity towards English- and French-speaking Canadians. Moreover, this practice is well established in Canadian commercial customs. Many see it as the best way to reach all of their clientele at little cost; for others, the policy is part of the Canadian identity.

2) Current practices

Most major distributors of Canadian products nationwide seek to simplify their operations and reduce costs by opting for integral bilingualism. These include Heinz, Kraft-General Foods, Kellogg's and Campbell's among food distributors, and Black and Decker, Philips Electronics, Proctor-Silex and Rubbermaid in the durable goods sector.

Other firms are satisfied to comply with the minimum language requirements, the essentials of which are summarized here. The following must appear in English and French:

- food products
 - name of the product
 - list of ingredients
 - net quantity
 - nutritional information (if listed)
- non-food products
 - name of the product
 - quantity
- dangerous products
 - directions for use
 - warning
- clothing labels
 - fibre composition.

Compared to the other regulatory requirements the ones concerning bilingualism are minimal. The Act even provides for exemptions, such as for products sold locally and products being test marketed.

Our study showed that some products bore a warning in English only. How can a product present a risk for one language group only? Bilingual labelling is a question of equity when the health and safety of Canadians are at stake. For example, in our opinion the warning on floats for children should be considered a regulatory requirement related to safety. This

warning, which reads: "Caution: Do not leave children unattended. Not to be used as a life-preserver or life-saving device. Do not over inflate", appeared only in English on the product.

3) Costs associated with bilingualism

Those opposed to the use of both official languages in packaging and labelling usually cite the costs arising from this practice to explain their resistance.

According to industry representatives, however, it is difficult to determine the costs associated with bilingualism requirements accurately because they are included in the overall costs that the various sectors have to pay to comply with the other regulations to which they are subject. Thus, the cost of bilingualism for a product manufactured and marketed in large quantities that reaches a vast clientele is negligible because it represents only a small percentage of the production cost.

Small businesses, however, may have more difficulty in assuming the costs associated with bilingualism, which represent a larger share of production costs for them.

4) Problems and causes of irritation

Unequal and inequitable application of the regulations

For all the representatives of the Canadian business and consumer associations we consulted the principal problem was the unequal and inequitable application of the regulations in force in Canada.

From their point of view the lack of enforcement of the Canadian regulations on Canada's trading partners is the major cause of concern. Canadian companies are placed at a disadvantage if products become available to Canadian consumers without first meeting our regulations.

Lack of common standards

The lack of common standards between Canadian industries and Canada's trading partners, as well as between provinces, coupled with the presence of several regulatory agencies (Agriculture Canada; Revenue Canada, Customs and Excise; Consumer and Corporate Affairs; Health and Welfare) is another concern. It may be easy for the specialists to find their way but the situation is quite different for the public or for industry, to whom the complex regulations are a tangled administrative jungle with many centres of responsibility (sometimes sole responsibility, sometimes shared), federal and provincial jurisdictions, various criteria for exemption, and so on.

The complaints that we receive from the public show the need to inform consumers of the language requirements with regard to packaging and labelling.

Environmental issues

Environmental issues are of increasing concern to Canadians and ecological considerations are prompting industry to reduce the packaging of products, but a smaller package reduces the space available for bilingual labelling. The problem is more serious for certain dangerous products since regulatory requirements are more stringent, as well as for products sold in small sizes, on which the warnings may be in letters so small as to be illegible in both languages. We believe it is important to ensure maintenance of a fair balance between information deemed necessary for the consumer and the need, for the sake of environmental protection, to reduce the space available on packages to display information.

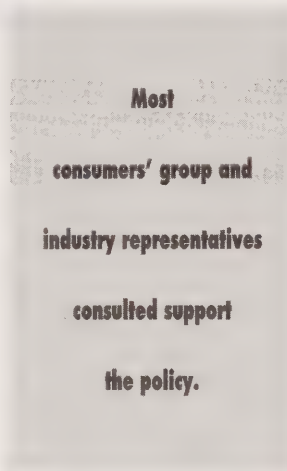
5) The government agency point of view

The agencies responsible for developing and applying the regulations recognize the problems faced by Canadian associations, industry and consumers. Given their limited staff, however, they believe that they are doing their best to find solutions. For example, they make surprise inspections of imported products at the border, identify firms that do not comply with the regulations and products that do not conform to the language requirements of the regulations, conduct information campaigns in embassies and consulates and examine labels by random sampling.

These activities, however, are not sufficient to change the perception that the regulations on bilingual packaging and labelling are obtrusive. Information on this subject should no doubt be adapted to the group in question, better co-operation promoted between the principal agencies responsible for developing and applying the regulations (Health and Welfare; Consumer and Corporate Affairs; Revenue Canada, Customs and Excise) and care taken to ensure that the regulations in force are respected.

6) Tasks for 1993

We are pursuing our study on the use of the two official languages in packaging and labelling. Based on our conclusions, we will make any necessary recommendations to ensure respect for the right of Canadians to be informed in their own language, especially when the required information affects health, safety or security. We hope that the regulations can be made as simple, realistic and inexpensive as possible, while at the same time protecting the consumer.



b) INVESTIGATIONS AND AUDITS

AIR CANADA

In 1992 we conducted a follow-up to our 1990 language audit of three of Air Canada's major branches in Quebec: Technical Operations, In-Flight Service and Flight Operations. We are also studying the Corporation's use of the minority press in order to resolve a number of complaints.

In Air Canada's Montreal-based Technical Operations Branch the status of French as a language of work has improved in recent years; a greater number of bilingual supervisors means the branch is better able to respect the language rights of French-speaking employees. More could be done, however, to assist Francophone mechanics enrolled in specialized training courses.

Mechanics receive English-only job cards. In our follow-up we reviewed the Corporation's report on the trial usage of French job cards by a volunteer group of French-speaking mechanics. Ultimately, Air Canada decided not to introduce these cards, citing various factors such as significant cost and aircraft safety. The volunteers we interviewed preferred English job cards but stressed the importance of being able to discuss their work in French with supervisors. We note Air Canada's position but encourage the Corporation to continue to take measures to ensure respect for the language rights of branch employees in all other situations, such as supervisor-employee technical discussions, meetings and the provision of central services.

Our follow-up interviews in the In-Flight Service Branch revealed a milieu conducive to the use of both English and French. All flight attendant supervisors must be able to use both languages. In 1992 the branch introduced a French-language version of the annual flight attendants' emergency measures training course. Employees interviewed were very satisfied with the status of the two languages at the Montreal base.

The Flight Operations Branch continues to provide its Secretariat services in both official languages. The Crew Scheduling Office, which in theory has sufficient two-language capability, was the subject of two complaints this year alleging lack of services in French to French-speaking pilots. Prompt action was taken by the office manager; this should ensure that pilots will be able to receive these services in their preferred official language.

The place of French as a language of work has not improved for Flight Operations staff. While the conduct of flight operations in a predominantly English-speaking environment can place certain constraints on the use of French, we have found little evidence that the language is being used even when it is feasible to do so. For instance, despite the large number of French-speaking pilots at the Montreal base, annual meetings are conducted in English only. French-speaking pilots commonly receive neither supervision nor technical training in French, despite the existence of some bilingual supervisors and instructors. We are also investigating several complaints regarding a failure to provide pilot training in French. In our view, the advent and expanded use of computer-based courses represent an opportunity for the Corporation to increase access to pilot training in French.

Section 30 of the Act requires every federal institution, subject to certain conditions, to communicate with the public in both English and French and to do so in an effective and efficient manner by using the appropriate media. We had discussions this year with Air Canada and the Treasury Board about the impact of the official languages regulations on this section, particularly with respect to use of the minority press. Some progress had been made by year's end and we will continue our monitoring of this matter in 1993.

PROGRESS

In-Flight Service offers a model environment for language of work and Technical Operations has made progress.

SHORTCOMING

Problems persist in Flight Operations.

We congratulate all concerned on their commitment and the remarkable results they have achieved. It should be noted that the Bank has been the subject of very few complaints and that it has always acted quickly to deal with the cases brought to its attention.

The management of the Bank has provided proof that, in matters linguistic, perseverance and courtesy combine to produce exemplary results.

BANK OF CANADA

For the past decade the directors, managers and employees of the Bank of Canada have striven to implement the Official Languages Act. Thanks to the present Governor and his management team, the Bank achieved an uncommon degree of success in 1992 in services provided to its clients, the use of both official languages in the work environment and the equitable participation of the two language communities. In addition, the Bank recognizes the importance of hiring bilingual personnel.

In recognition of these achievements, we awarded a certificate of merit to the Bank of Canada this year, a first in the annals of the Office of the Commissioner of Official Languages. In paying this tribute to the directors and staff of the Bank the Commissioner wished to emphasize the constancy with which they endeavour to apply the Act and to provide both their specialized clients and the general public with quality services.

The Bank of Canada provides the public with services that meet the requirements of the Act. It continues to make efforts to ensure that French has an equitable place as a language of work by ensuring that its managers are bilingual. Although participation of the two official language groups has been balanced for some years the Bank is striving to gradually correct some shortcomings that persist at the managerial and support staff level. Since the Bank is anxious to meet its linguistic obligations additional improvements can be expected in the future, especially in language of work.

CANADA POST

In our follow-up study of equitable participation and language of work at Canada Post headquarters we noted improvements in participation and two-language capability. Seven of our nine original recommendations had been implemented. There have been steady improvements in recent years in Francophone participation among senior management at headquarters. Steps were also taken to ensure adequate two-language capability in health and computer services, materiel management and the cafeteria. We note with interest that the Corporation's Official Languages Managing Committee decided last year to place a new emphasis on achieving language of work and equitable participation objectives.

We completed four in-depth investigations of complaints concerning the bilingual-essential designation of positions. The jobs involved were those of a clerk in Moncton, supervisors in Ottawa and in St. Laurent, Quebec, and 11 sales and service representatives in Quebec City. The designation was deemed to be appropriate in all cases with the exception of the Quebec sales and service representatives. Following organizational modifications within the unit, the Corporation changed the language requirements of three of the positions in question from bilingual-essential to unilingual French. The findings required, however, that the Commissioner recommend the adoption of criteria for determining which bilingual positions can be staffed by unilingual candidates who will in time meet the language requirements. We continue to press the issue with Canada Post.

An in-depth investigation of the language of supervision at the Ottawa Mail Processing Plant, conducted following complaints from Francophone employees, revealed that almost half of the supervisors at the plant did not meet the language requirements of their positions. Steps to promote the use of French by both supervisory staff and Francophone employees are now being taken. Canada Post aims to achieve adequate bilingual capacity among its supervisory staff by April 1993 through a renewed language training program.

Improved monitoring mechanisms have resulted in fewer service-related complaints and more lasting solutions. Nonetheless, particular outlets in Ottawa, Moncton, Winnipeg and Toronto experience persistent problems in conforming to language requirements. A positive initiative in 1992 was a training session in Calgary, conducted jointly with our Office, to promote awareness among retail managers of linguistic objectives and responsibilities. Other sessions are planned for the coming year.

Complaints dropped to 168 in 1992 from 202 the previous year, a decrease of 16.8%. For the second year in a row there are fewer problems in obtaining minority language service in designated corporate outlets. Complaints about privatised outlets are relatively stable.

PROGRESS

There are fewer service-related complaints.

There is more equitable Francophone participation among senior management.

There are better central services in both languages.

SHORTCOMINGS

Staffing policy for some bilingual positions is questionable.

The linguistic capability of supervisors at the main Ottawa plant is weak.

CANADIAN BROADCASTING CORPORATION

In the summer of 1992 we conducted a survey to determine the language of work at the Ottawa headquarters of the CBC. The participation rates of Anglophones (52%) and Francophones (48%) are approximately equal. Employees provide their services to the public and their colleagues in both official languages.

In general, headquarters employees can work in the official language of their choice. The CBC deserves congratulations for this. Some work instruments, however, are unilingual and meetings are held mainly in English. Performance evaluations, personnel and central services and training are not always available to employees in the language of their choice. These shortcomings could easily be corrected if management monitored the implementation of Part V of the Official Languages Act more closely.

Following our audit we made five recommendations. The CBC should make bilingual work instruments available to its employees at all times; ensure that employees can receive performance evaluations in the language of their choice; do more to promote training courses in French to Francophones; review the level of bilingualism of certain personal and central services; and inform its staff that it is committed to respecting the Official Languages Act and everyone's language rights and that it will strive to discharge its responsibilities in this regard.

The CBC endorsed our report and is preparing to implement the Commissioner's recommendations.

CANADIAN NATIONAL

In 1992 the Commissioner submitted to Canadian National the reports of two enhanced investigations conducted in 1991. They concerned language of work in New Brunswick, Quebec and Ontario.

Complaints received were concerned with oral and written communications (radio communications, daily operating bulletins and language directives).

Under the Act, the Atlantic Region and certain subdivisions of the St. Lawrence and Great Lakes Regions are designated as bilingual for purposes of language of work.

CN issues bulletins concerning the use of the official languages. They require rail traffic controllers to communicate in English in emergencies, maintaining that it is a question of safety.

CN was unable to demonstrate that the safety of its personnel or rolling stock was threatened when, in some circumstances, personnel communicated in French. In some Quebec subdivisions the use of both official languages is routine practice. We submitted our conclusions to the Department of Transport (Railway Safety Branch), which concluded that the safety of rail operations would not be affected if our recommendations were implemented.

In response to the Commissioner's recommendations concerning work instruments, communications and internal services, CN expects to make many changes to solve various problems that contravene the Act. For example, CN has published bilingual versions of some work instruments such as train journals. As we have already told CN, however, certain areas are still unsatisfactory.

Although all employees are fully conversant with the relevant rules of the Canadian Railway Operating Regulations, it is still advisable to clarify the guiding principles of official languages directives so that French is treated equitably. We have asked that emergency messages sent in English be repeated in French in bilingual regions, since employees belonging to both language groups work in these subdivisions.

CN has agreed to assign bilingual personnel to the prescribed regions in order to provide internal and auxiliary services in both official languages. If internal services are to be of the same quality in both languages CN will have to establish standards and administer language tests to some of its employees.

CN has confirmed to us that all regularly and widely-used work instruments (some unilingual documents have been the subject of complaints) will be available in French in northern New Brunswick by the end of the second quarter of 1993.

In eastern Ontario (bilingual region of the Kingston subdivision), where teams from the St. Lawrence Region operate, CN acknowledges that it must adopt measures to give French an equitable place.

A comment about the situation at the Great Lakes Region office in Toronto is required. Several regions in eastern and northeastern Ontario are designated bilingual for language of work purposes. Since nearly all these regions report to the Toronto office the latter should be able to provide its internal services and to communicate in both languages, pursuant to the provisions of Part V of the Act.

PROGRESS

CN has published bilingual versions of some work instruments in order to improve use of the two official languages at work.

SHORTCOMING

There are serious problems concerning language of work in some bilingual regions.

COMMUNICATIONS SECURITY ESTABLISHMENT

The Communications Security Establishment is a research organization employing graduates from a wide range of disciplines. Although it deals primarily with public servants, the CSE also has extensive contacts with private companies and universities. The role of the CSE is to advise on and provide the means to ensure the security of federal government communications through offices located in the National Capital Region. With the support of the Canadian Forces Supplementary Radio System, it provides a signals intelligence service in support of Canada's

foreign and defence policies. A sizeable portion of CSE's clientele is Anglophone, including many of Canada's numerous allies.

Our audit revealed that in many cases information and service providers presume inappropriately that Francophone clients want information or services in English and that a policy of active offer had not been effectively communicated internally.

The CSE has significant difficulty in meeting the requirements of the Act concerning equitable use of French as a language of work. Many work instruments, notably computer software and databases, are available only in English and the unilingualism of many supervisors impedes the effective use of both official languages in the workplace. Central and personal services are not provided systematically in the language of the recipient.

The overall participation rate of Anglophone and Francophone staff is 81% and 19%. Francophone participation is inequitable in most professional groups, ranging from 7.4% to 18.8%, except in the Administrative Support (25.9%) and Operational (27.6%) categories.

Management of the Official Languages Program is improving. Executive decisions include an internal audit of official languages and the creation of a position of Official Languages Co-ordinator. Managers and supervisors need to assume more responsibility for the program's implementation and be more accountable, for example, for briefing supervisors and employees regarding language rights and obligations and for sending employees on language training.

Our findings indicated that the CSE has achieved progress in recent years in attaining more equitable acceptance of French as a language of work. Essential improvements still need to be made in all areas covered by the audit, however, especially in active offer and in the provision of services in both languages. Enhanced planning, organization, evaluation of results obtained and internal and external communications which foster compliance with the Act are also needed.

PROGRESS

Management of the Official Languages Program is improving.

There has been wider acceptance of French as a language of work in recent years.

SHORTCOMINGS

Francophone participation in most professional groups is not equitable.

Many work instruments are available in English only.

CORRECTIONAL SERVICE

In 1992 we conducted an audit of the linguistic situation in the Millhaven, Kingston, Collins Bay and Joyceville penitentiaries. The results were hardly impressive. Although the bilingual capacity has doubled in the last six years progress in the provision of services in French to Francophone inmates since our last audit in 1984 has been very tentative.

Signage outside the institutions complies with the requirements of the Act but inside, in most of the areas to which inmates have access, bilingual signage is far from being the norm. In general, oral and written communications with Francophone inmates take place mainly in English and active offer of service in French is non-existent in some areas. Inmates in the four institutions frequently are unaware of what services in French are available to them and automated systems, files and forms do not systematically mention the subject of inmates' preferred language of service.

At the Kingston Penitentiary inmates are offered training, case management and health services in the language of their choice. The other institutions do not, however, comply with the requirements of the Act in the provision of these services, treatment programs, recreational activities, chaplaincy and psychological services or industrial activities.

The Commissioner made 27 recommendations to the Correctional Service; they concerned communications, active offer of service and recording of linguistic preferences of inmates. The Service is committed to improving the situation and has undertaken the development of an action plan to implement all these recommendations.

ELECTIONS CANADA

Even before the referendum on the Charlottetown Accord was announced we contacted Elections Canada to find out what measures the organization had taken to comply with the Official Languages Act during the event. Our object was to prevent the errors that had occurred during the 1988 federal election, which resulted in approximately a hundred complaints. Elections Canada informed us that the problems relating to signage, the parliamentary television channel and the distribution of folders had been solved.

In 1992 we received 41 complaints about the referendum, most of which concerned the absence of service in French from enumerators and in polling stations. Elections Canada took corrective action quickly in some cases.

We regret, however, that Elections Canada used the 3% criterion to draw up its list of bilingual electoral districts. This meant that some cities such as Toronto where, in absolute numbers, the Francophone community is large did not receive bilingual services. We believe that Elections Canada should review its policy, taking into account Subsection 24(2) of the Act so as to provide its services to the public in either official language everywhere in Canada and abroad.

EMPLOYMENT AND IMMIGRATION

In 1992 we conducted a major investigation concerning the right of interested parties to receive services in their language of choice at the Toronto Refugee Backlog Clearance Office of Employment and Immigration Canada. We also carried out a follow-up to

an audit at National Headquarters concerning senior management's involvement in the administration of the official languages program.

As a result of a multi-faceted complaint which fell within the scope of Parts III (Administration of Justice) and IV (Communications with and Services to the Public) of the Official Languages Act we reviewed Immigration and Adjudication systems and guidelines at the Toronto Refugee Backlog Clearance Office. The Commissioner's ensuing recommendations concerned the rights of refugee claimants, legal counsel and other interested parties to receive services in the official language of their choice and stressed the importance of offering them this choice actively.

The Commissioner recommended that EIC review those instances where parties other than the person concerned are likely to become involved in immigration proceedings. This would ensure that the choice of official language is offered actively and in a timely manner and that a mechanism for recording the preferred official language of these parties exists.

Our review confirmed that the current practice in the adjudication system is to determine, at the time of the hearing, the language or languages to be used. The Commissioner recommended that the parties be given an opportunity to choose, prior to the hearing, the official language in which they want to be heard and that EIC confirm its agreement in writing.

The incidents which prompted the investigation led the Adjudication Branch to a closer examination of the provisions of the Official Languages Act and of their impact on the conduct of immigration adjudication proceedings. As a result of this examination new guidelines have been issued relating to the use of one or both official languages at inquiries, hearings and detention reviews. The guidelines include a section on service to the public and active offer, which should prevent a recurrence of similar situations.

We reported on a follow-up to our audit of EIC headquarters. The study focused on senior management's involvement in the administration of the

Department's Official Languages Program in terms of objectives, control mechanisms and accountability.

Our recommendations regarding the need for a master plan for service to the public were acted upon. Arrangements for service to the public are monitored and surveys are conducted to measure public satisfaction, managers are assigned specific official languages objectives in their local planning strategies and control mechanisms, such as on-site reviews, are in place to ensure that services are actively offered in both official languages.

Language of work at Headquarters called for more direct management involvement and for measures to improve the two-language capability of supervisors. The objectives and performance indicators included in EIC's Letter of Understanding on Official Languages with the Treasury Board are evidence of this involvement. EIC has had considerable success in increasing the number of C (superior) level positions among its supervisors and among employees providing personal and central services.

Even though the total participation of the two language groups was equitable at the time of the audit there were shortcomings in some sectors. Franco-phones were underrepresented in Immigration and Anglophones were underrepresented in Insurance. EIC now analyses this situation yearly and has an action plan aimed at redressing any significant imbalances.

PROGRESS

EIC has decentralized administration of the Official Languages Program.

Management is accountable.

SHORTCOMING

A mechanism to determine at the outset the language of choice of clients and other interested parties in proceedings at an Immigration office is lacking.

ENVIRONMENT

In June 1992 the Department of the Environment was the subject of a follow-up study to determine whether the Commissioner's 1990 recommendations concerning national parks and national historic sites located in Ontario and Quebec had been implemented.

Our review showed that the Department has implemented eight of the 11 recommendations. Signboards in Point Pelee National Park, on which unilingual English generic terms had been used, now bear symbols and notices announcing the availability of services in both official languages have been put up in Point Pelee and St. Lawrence Islands National Parks. The Department has reviewed the linguistic identification of positions in all its Ontario and Quebec parks and historic sites and has established an electronic link (by telephone or other means) to enable unilingual employees to call on the services of a bilingual colleague in order to serve visitors in the official language of their choice. It has organized interpretation at various sites, improved communications related to emergency services and taken action to ensure that services provided to the public by third parties are offered in English and French.

At all the sites we visited the directions for using the chemical fire extinguishers placed in public areas were in both official languages, except in St. Lawrence Islands National Park, where they were in English only.

Many employees assigned to visitor points of service do not use a two-language greeting to announce the availability of their services in both official languages.

In Quebec the Anglophone participation rate is too low considering the mandate of the Department, its clientele and the location of its offices.

On receipt of our draft follow-up report the Department took the measures required to implement all 1990 recommendations. It is committed, over the next few years, to pursuing its efforts to increase the participation rate of Anglophones in Quebec.

PROGRESS

Signage is bilingual and services are provided in both official languages.

SHORTCOMING

Anglophone participation in facilities in Quebec is too low.

FEDERAL-PROVINCIAL RELATIONS OFFICE

Distribution by the Federal-Provincial Relations Office of *An Invitation to Help Build a New Canada* resulted in a number of complaints in 1991. This document was published in bilingual format, but also in separate English and French versions. These were distributed, even in regions where there are significant official language minority communities, without sufficient regard for the official language of the addressees. This contravened Section 22 of the Official Languages Act.

In July 1992 we informed the Office that while the policy on distribution of publications can be flexible on occasion, it confirms the right of Canadians to receive any information from head offices in the official language of their choice. We asked the Office to review its practices concerning the distribution of its documents. Despite this, in 1992 we received nine complaints about the distribution nationwide of the brochure entitled *Your Guide to Canada's Proposed Constitutional Changes*. These complaints were still under examination at the end of the December.

We received six complaints about the national anthem, which was sung in English only at the closing ceremonies of the Vancouver constitutional conference, two complaints about the fact that the legal text of the Charlottetown Accord was not available in French, two complaints about a unilingual English letter from the Minister responsible for Constitutional Affairs sent to Francophones, and two complaints about a video shown almost entirely in English at the Vancouver constitutional conference.

MARINE ATLANTIC

In the summer of 1992 we conducted a language audit of service provided to the public on the four main routes of Marine Atlantic and at seven ferry terminals.

We found that the Corporation had made significant progress since our 1986 audit. Publications are available in both official languages, telephone reception is in both English and French and signage on the quays, in terminals, at toll booths and aboard vessels is bilingual.

In recent years Marine Atlantic has increased the number of its bilingual positions and improved the provision of certain services in French, as on the route between Digby, Nova Scotia, and Saint John, New Brunswick, and aboard the *Vacationland*, which plies between Prince Edward Island and New Brunswick. The Corporation offers a range of services in both official languages on the route between Yarmouth, Nova Scotia, and Bar Harbour, Maine. In most of the terminals and at toll booths, however, shortcomings exist: few services are available in French. There is a lack of control measures to ensure service in both official languages at all times and we noted again this year that active offer in both official languages was lacking.

Marine Atlantic showed initiative in increasing its bilingual staff in order to improve the provision of service in both official languages. It retained the services of a language teacher who will offer courses aboard ships during employees' free time. Seasonal staff can now attend language courses in the winter while receiving unemployment insurance benefits. We are pleased to report that Marine Atlantic has adopted an Official Languages Policy and has a Director of Official Languages.

NATIONAL DEFENCE

Three studies were conducted in the Department of National Defence in 1992. We evaluated the extent to which the Department and the Canadian Forces meet their obligations under the Official Languages Act to

families of service members. We did a follow-up on our 1989 audit of the language of military instruction in the Canadian Forces. We carried out an in-depth review of the report produced by the Ministerial Committee on Official Languages in the Department of National Defence and the Canadian Forces.

In National Defence and in the Canadian Forces the families of service members are still not entitled to services comparable to those provided the public. They are treated as employees and benefit only from the services provided to employees under Part V of the Act (Language of Work). This, in our opinion, is a serious anomaly that denies the language rights of many families living on bases.

The quality of the services provided to official language minorities varies greatly from base to base. The services provided by civilian employees (family resource centres, base exchanges, daycare and recreational services), who are recruited on site, leave the most to be desired. Services provided by military personnel (chaplaincy, social, medical, legal, firefighting, security and housing services) do not, however, always meet the requirements of the Act and show shortcomings that could have serious consequences.

The Department should do everything in its power to ensure that services by civilian employees and the incumbents of military positions are provided in both official languages at military bases and stations where there is a significant demand for them.

At the time of our 1989 audit the training program in effect was designed to give Francophones military training in English instead of offering courses in both official languages.

The shortcomings we mentioned (deficiencies in planning and organization, lack of clarity with respect to program objectives and methods, inadequate information on the distribution of resources and the need to tighten control measures) have not yet been adequately corrected. We urge the Department to take the action required to offer military instruction in both official languages.

In September National Defence and the Canadian Forces issued a directive requiring that professional training be available henceforth in French for all occupations up to qualification Level 3 and that English second-language courses be offered to Francophones, based on the requirements of command or supervisory positions.

The report made public in November 1992 by the committee struck by the Minister is generally good and most of its recommendations propose useful measures which, provided they are adhered to, could have positive outcomes. It would have been desirable, however, if committee members had taken a fresh look at some of the objectives set by the Department and the Forces with regard to official languages. The report does not focus sufficiently on the families of members of the military. On the matter of translating lengthy technical documents, we do not object to the Department's reassessing its policy in light of the requirements of the Official Languages Act. The committee also recommends that the "bilingual officer corps" policy be extended to non-officers. The policy stipulates that, no later than 1997, officers will be required to have attained a functional level of bilingualism in order to be eligible for promotion to the rank of lieutenant-colonel. We have undertaken a study of the policy in light of Sections 39 (equitable participation) and 91 (objective designation of language requirements) of the Official Languages Act.

PROGRESS

Professional training should soon be available in French for all occupations up to Level 3.

SHORTCOMING

Services provided to the families of service members in the minority official language leave a great deal to be desired.

PUBLIC WORKS

At the request of Public Works, and with its full cooperation, we surveyed the language of work situation in four departmental areas: Headquarters, the National Capital Region, the Quebec Region (Metropolitan Montreal), and the Atlantic Region (New Brunswick).

The survey dealt with several aspects of the use of English and French as languages of work. These included supervision, work instruments, employee appraisals, internal meetings and central services. The survey indicated that departmental employees could not always use their preferred official language for purposes of work, notwithstanding the designation of their region as one in which that choice is available to them.

Of 224 French-speaking respondents, 62% stated that they could work in their language over half the time. This proportion varied from 40% in New Brunswick to 80% at Headquarters and in the National Capital Region. In Montreal only 40% of Anglophone respondents said they could work more than half the time in English.

We found that only 65% of Francophones could communicate regularly in their language with their immediate supervisor and that in a number of instances annual appraisals were not written in the employee's language. It was not always possible for Francophones to express themselves in their language during meetings. Personal and central services were not always available in both languages in the administrative and financial areas.

We are happy to report that the Department has already taken a number of steps to improve matters in all the areas referred to above. This is not surprising since the survey was undertaken as a result of departmental concern on the issue.

REVENUE CANADA, CUSTOMS AND EXCISE

Our 1992 audits and investigations of Revenue Canada, Customs and Excise, were concerned mainly with the Excise Branch. We conducted a language audit of the administration of the GST and enhanced investigations of complaints about the language requirements of positions to be staffed.

Our audit showed that Excise Branch written communications with clients are in both official languages and the branch has introduced effective measures to monitor the quality and uniformity in English and in French of its numerous publications. It has adopted a system to record the language preference of its 1.7 million GST registrants and respects this preference well in its voluminous correspondence with its clientele. The Audit and Registration sectors also respect this preference in their verbal communications with registrants. Improvements are needed, however, in the Collections sector.

Many offices still do not provide sufficient active offer of services in both languages. Certain sectors have only a weak overall plan for maintaining competence or correcting momentum and others may not have informed employees of it. The knowledge that the Department's staff has of official languages obligations varies considerably from sector to sector.

At the time of our audit nearly 10% of positions in Excise (293 of 3,127) were identified as bilingual. This is clearly insufficient if the Department is to comply with the requirements of the official languages regulations that came into force at the end of the year. Before the regulations took effect 12 of Excise's 48 offices offered bilingual service; now 39 will.

The Department recognizes that it must increase its bilingual resources and has instituted a major language training program. At the same time, the Excise Branch should review the language requirements of certain positions in order to comply with its obligation to communicate with registrants in the language of their choice. A more judicious distribution of bilingual and unilingual positions would make it possible

to provide adequate service in both languages while keeping the number of bilingual positions to reasonable proportions.

The investigations conducted at the Montreal Region Customs Branch prompted us to examine the justification for the imperative staffing of some 50 customs inspector positions. The factors to be considered included both the eight-month period for introducing a new tax revenue generating program and the 14-week period for training in customs procedures that is required of new inspectors. We concluded that imperative staffing had been done in an objective manner and did not constitute a contravention of Section 91 of the Official Languages Act (objective determination of requirements for services and language of work). We also agreed that imperative staffing of the position of manager of the collections unit in Saint John, New Brunswick, was required for the exercise of the duties involved.

PROGRESS

Meaningful initiatives have been taken in the area of service to the public.

The Department respects its clients' linguistic preferences.

SHORTCOMINGS

Knowledge of official language obligations is variable.

There are not enough bilingual positions.

REVENUE CANADA, TAXATION

In 1992 we conducted a follow-up at Revenue Canada, Taxation, to determine whether the recommendations made by the Commissioner in 1991 had been implemented.

It should be noted that the Commissioner and the Deputy Minister of Revenue Canada, Taxation, have signed an agreement designed to simplify and expedite the handling of complaints.

Under this agreement employees of the Office of the Commissioner can contact the managers of the Department's 43 offices directly. This allows closer monitoring of the implementation of the Official Languages Program and compliance with the objectives regarding service to the public, language of work and equitable participation. Thanks to this direct contact managers should be able to solve problems more quickly.

Two types of complaints regarding service to the public were brought to our attention in 1992. First, the English and French versions of tax return forms for the public were not sent simultaneously to some offices of the Department and of Canada Post. Second, because of an administrative error many taxpayers received explanatory booklets on the child tax credit program that were not in their preferred language. The Department solved the problem quickly.

As a result of the Commissioner's recommendations concerning service provided in certain regional offices some 20 supervisory positions were identified as bilingual. The language profiles of some 30 service positions were raised from the intermediate (B) level to the superior (C) level. In certain offices where problems had been noted the Department established an English or French revision service, depending on the region, for public correspondence.

PROGRESS

The Department has signed a letter of understanding designed to speed up the handling of complaints.

Departmental management participates in the Official Languages Program; immediate action is taken by managers.

SHORTCOMING

There was an error in mailing a booklet on the child tax credit program; many taxpayers did not receive the document in their preferred language.

ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE

During the fall of 1992 we followed up on our 1990 language audit of the Royal Canadian Mounted Police. The Commissioner had made 12 recommendations concerning service to the public, equitable participation, and administration of the Official Languages Program in 15 directorates at RCMP Headquarters in Ottawa.

We noted that six of the recommendations had been fully implemented, including one to render the FOCUS Program bilingual (this is a computer program containing information on outlaw motorcycle gangs) and one to maintain a language advisory service to staff. Some progress had been made in implementing three others.

The Commissioner had recommended that each directorate have at least one bilingual commissioned officer available to respond to requests in both official languages. Our follow-up showed that, while further improvements were still necessary in three of the directorates, the remainder now have the required two-language capability.

Having examined the availability of courses in both official languages at the Canadian Police College, we noted that some French-speaking students could end up being enrolled in English courses; we reiterated our suggestion that the College's course evaluation form include a question to determine whether the training had been given in the student's preferred official language.

We observed that the RCMP had still not amended its internal official languages policy to provide for individual supervision of members working in bilingual units at Headquarters in the official language of their choice, in accordance with Part V of the Official Languages Act.

The RCMP has not yet addressed provision of services in the preferred official language of clients by third parties under contract; the need for guidelines regarding the assignment of RCMP members, follow-

ing language training, to positions involving the frequent use of their second official language; and the equitable participation of Anglophone support staff.

SECRETARY OF STATE (CANADA 125 CORPORATION)

Canada 125 Corporation, created and funded in part by the Department of the Secretary of State, was the subject of a number of complaints in January 1992. We received 16 complaints about the distribution of its publicity folder to Francophone communities outside Quebec; not only had they been mailed the English version of the folder, but it was only several days later that they obtained the French version of it through minority official language newspapers. We did not receive any complaints from Anglophones about the distribution of the folder.

As soon as we notified Canada 125 Corporation of this problem they assured us that measures would be taken to ensure that the language rights of the public were respected. It was only in April, however, that the problem was solved.

We also received 18 complaints about lack of advertising in the minority official language press. Canada 125 Corporation showed little eagerness to deal with these cases and some of them were still not resolved by the end of the year.

Considering the rights and the needs of the Francophone communities outside Quebec, which are scattered across the country, Canada 125 Corporation should have shown greater consideration, especially since national symbols took on particular significance in 1992.

STATUS OF WOMEN CANADA

In 1992 Status of Women Canada was the subject of a language audit for the first time. The organization, which had informed us of its desire to review its linguistic situation, will use our report as a work instrument.

The audit was concerned with language of service, language of work, equitable participation and the administration of the Official Languages Program. It showed that, in general, Status of Women Canada is meeting its obligations well so far as language of service is concerned. Improvements are required, however, to language of work. French does not have an equitable place in the organization, particularly with regard to work instruments, meetings and internal communications.

The rate of Anglophone participation (35% at the end of March 1992) is low in the Administrative Support category. The organization should strive to correct this situation. Status of Women Canada should also devote special attention to applying Section 91 of the Official Languages Act concerning the language requirements of positions.

The lack of policy concerning official languages and the lack of participation of the five directorates in implementing the program are the principal weaknesses in the administration of the Official Languages Program.

TRANSPORT

In 1992 we undertook special studies of two-language services at Toronto's Lester B. Pearson Airport and at Ottawa Airport, a follow-up on an audit report released in 1990 concerning the Canadian Coast Guard (Maritimes Region) and investigations of complaints.

Although Terminal 3 is privately owned and operated by the Airport Development Corporation, Transport Canada retains a responsibility for ensuring that the ADC fulfils the linguistic obligations of its lease agreement with the government. Our study revealed a high level of compliance with the signage requirements of the Act and services provided directly by the terminal operator, such as certain public address announcements and the public information counter, were generally of good quality. A comparable level of two-language service was not readily available from third parties such as concessionaires and carriers. In response to the Commissioner's recommendations, the terminal operator agreed to take

corrective action by reminding concessionaires of their linguistic obligations and establishing an official languages monitoring system.

Our study of passenger screening services at the Ottawa Airport and at Terminal 2 in Toronto concluded that the parties involved in the provision of security services were not adequately respecting their linguistic obligations. No consideration was given at the Ottawa Airport to the deployment of available bilingual resources and consequently service in both official languages was not consistently available. In Toronto the inadequate number of bilingual security personnel was the greatest obstacle to the provision of two-language service. The Department indicated that it would request voluntary compliance in the absence of any legislative obligation for air carriers other than Air Canada to ensure that pre-boarding security services are provided in both official languages.

The Department pre-published an amendment to the Air Carrier Security Regulations in the July *Canada Gazette*. It required all air carriers to ensure that screening services at significant demand airports would be provided in both official languages. Subsequently, implementation of this measure was postponed until December 16, 1994, the date set out in the official languages regulations for the provision of contracted services by third parties. The Department explained that the effective date of the linguistic obligations imposed on private carriers pursuant to the Air Carrier Regulations amendment should correspond with the coming into force of the same obligations for Air Canada under the Act. This delay is troubling and will serve to heighten the concerns of a significant number of complainants who have long awaited corrective action.

The Department has been working for some time now on modifying its Air Navigation Orders to include an obligation for air carriers to provide safety briefings in both languages on board aircraft, in accordance with Section 26 of the Act. In our view, the issue is an important one since it concerns the safety of the travelling public. The Commissioner recommended that the Department take appropriate action to comply with the requirements of the Act.

At the time of the writing, in the absence of significant advancement on these issues, the Commissioner was planning to submit a report to the Governor in Council.

Our follow-up to the audit of the Canadian Coast Guard (Maritimes Region) established that 16 of our 20 recommendations had been fully or partially implemented. Improvements were noted in the two-language capacity of the Yarmouth radio station and of the Dartmouth vessel traffic services centre, while further upgrades were anticipated at other locations in preparation for implementation of the regulations. The follow-up revealed, however, that callers to CCG offices may not always receive service in the language of their choice, even at locations where bilingual resources exist. In addition, regional CCG headquarters still does not have an adequate linguistic capacity in all branches to supervise staff working in predominantly French facilities.

Two noteworthy elements of the Department's Official Languages Program were in the areas of complaints and of arrangements for the coming into effect of the new regulations on service to the public. Complaints received in 1992 declined significantly for the second straight year. We received 48 this year compared to 73 and 252 in 1991 and 1990. Transport Canada is one of the Departments that is greatly affected by the new regulations. Important work was done during the year in preparation for their implementation.

PROGRESS

There was a significant decline in complaints for the second straight year.

Important work was accomplished in preparation for implementation of the regulations.

SHORTCOMING

The Department does not take the necessary measures to ensure respect for the safety and security provisions of the Act.

VIA RAIL

In 1991 the Commissioner applied to the Federal Court to obtain an order obliging Via Rail to offer its services in both official languages on trains operating between Montreal, Ottawa and Toronto, where service in French was inconsistent. This action was taken after 13 years of exchanges between this Office and the Corporation in an attempt to arrive at a solution. One of the major problems is the difficulty Via has in staffing trains with personnel capable of offering appropriate service in French to French-speaking passengers. For years their collective agreements had allowed employees to choose their work schedules on the basis of seniority without regard for the right of members of the travelling public to be served in the language of their choice. Train crews could consist of unilingual employees only; hence the corrective measures requested.

During the year legal proceedings were suspended to allow Via to attempt to negotiate an agreement with the two unions involved, the United Transportation Union and the Canadian Brotherhood of Railway, Transport and General Workers. Employees represented by the first union are responsible for embarking passengers, checking tickets and making on-board announcements. The Brotherhood represents food services personnel. Numerous discussions between this office and Via took place during the year in an attempt to find a solution which would meet the Corporation's operational requirements.

Finally, Via reached an agreement with the United Transportation Union providing for the presence of at least one bilingual employee on all crews assigned to service on trains operating between Montreal and Toronto. The Corporation also agreed to improve the provision of services in both official languages between Montreal-Ottawa and Ottawa-Toronto. Via Rail will pursue its policy of hiring bilingual personnel, will ensure that on-board announcements are made in both official languages, will install active offer signs in the coaches and will

ensure that its employees comply with the active offer of service, with recourse to the services of a bilingual colleague if necessary.

The matter of food service personnel was taken to arbitration. Via Rail and the Brotherhood accepted the decision of the arbitrator, which was identification of bilingual positions on trains between Montreal-Ottawa-Toronto. At the end of the year we were assessing this situation.

AUDITS, FOLLOW-UPS AND SPECIAL STUDIES CONDUCTED IN FEDERAL DEPARTMENTS AND AGENCIES, 1990, 1991 AND 1992

1990

Audits

Air Canada
Atomic Energy of Canada Limited
Communications Canada
Employment and Immigration
Canada (Quebec)
Environment Canada
(Ontario and Quebec)
Natural Sciences and Engineering
Research Council of Canada
Revenue Canada, Taxation
(Atlantic)
Revenue Canada, Taxation
(Ontario)
Revenue Canada, Taxation
(Quebec)
Revenue Canada, Taxation
(Taxation Centres –
Ontario and Quebec)
Revenue Canada, Taxation
(West)
Secretary of State of Canada
(Citizenship and Registration)

Follow-ups

Canada Mortgage and Housing
Corporation
Industry, Science and Technology
Canada
Public Service Commission
of Canada

Special studies

Active Offer (Institutions)
Active Offer (Travelling Public)
Implementation of Section 91
of the OLA
Language of Work in Quebec
Use of the Minority Language
Media

1991

Audits

Atlantic Canada Opportunities
Agency
Environment (Western Parks I)
Environment (Western Parks II)
National Arts Centre
National Research Centre
Revenue Canada, Taxation
(British Columbia, Manitoba,
Newfoundland)
Transport (Toronto airport)
Transport (Transfer of airports)

Follow-ups

Bank of Canada
Canada Post Corporation
(service to the public)
Correctional Service (Quebec)
Employment and Immigration Canada
(central administration)
Office of the Information
Commissioner
Office of the Privacy Commissioner

Special studies

Air Canada: Monitoring of
Air Canada's Announcements in
Major Airports in Canada
Canada Post: Language of
Communications between Head
Office and the Quebec Division
Canada Post: Significant Demand
and Minority Language Service in
Urban Centres
National Defence: Follow-up to
the Auditor General's Report
Revenue Canada, Customs and Excise:
Linguistic Identification of
Positions To Be Staffed by Excise
Administration, Quebec Region
Study of Informatic Systems:
The Application of Paragraph
36(1)(b) of the Act

1992

Audits

CBC (Language of work)
Correctional Service
(Penitentiaries in Ontario)
Communications Security
Establishment
Marine Atlantic
National Defence (Services to
families of military personnel)
Public Works Canada
(Language of work)
Revenue Canada – Customs and
Excise (GST administration)
Status of Women Canada

Follow-ups

Air Canada
Canada Post (Language of work –
Headquarters)
Employment and Immigration
Canada (Headquarters)
Environment Canada
(Ontario and Quebec)
National Defence
(Occupational training)
Royal Canadian Mounted Police
Transport Canada (Canadian Coast
Guard, Maritimes Region)

Special studies

Communications with suppliers
in Quebec by National Defence
and Supply and Services Canada
National Defence: Follow-up to
the Auditor General's Report
(Bilingual Officer Corps)
Packaging and Labelling: Review
of the regulations and of irritants
Transport Canada: Language
of service at Terminal 3 in Toronto
Transport Canada: Passenger
screening services at the
Ottawa Airport and at Terminal 2
in Toronto

3. CENTRAL AGENCIES

a) THE FEDERAL ADMINISTRATION

REVIEW OF THE PROGRAM AND EVALUATION OF ITS APPLICATION IN THE CENTRAL AGENCIES

It is very difficult to review the various components of the Official Languages Program in the Public Service without reference to the trends, conditions and changes that characterize the beginning of the present decade: Public Service 2000, the coming reform of the federal administration, the adoption of operating budgets and the overall economic situation. These factors have — and increasingly will have — a decisive influence on a large number of government activities, among them the Official Languages Program.

In his first annual report on Public Service 2000, the Clerk of the Privy Council stated: "Canadians expect, and are entitled to expect, government services that are provided in a fair, non-partisan, non-discriminatory manner [and] in the official language of choice, [are] economical, reliable, effective and efficient, and accessible, timely and courteous."¹

The objective is to place emphasis on consultation with the public and the definition of standards — two concepts that are to be found, and not accidentally, at the heart of the Official Languages Regulations.

The objectives of Public Service 2000, naturally, are not limited to service to the public and, in their totality, link up with those of Public Service reform and the operating budgets. The latter take effect on April 1, 1993; it is still too early, therefore, to be able to assess their exact consequences, but it is reassuring to note that great care has been taken to specify that "the shift to operating budgets doesn't imply exemptions from...official languages regulations."²

TREASURY BOARD

At the Treasury Board 1992 will be remembered for the implementation of most of the regulations respecting communications with and services to the public. If the revised policies, which were nearly ready at the end of December, had been published on time it would have been an even better year.

A variety of activities led up to this achievement. In particular, to prepare for the coming into force of the regulations, the Treasury Board:

- held information sessions for the minority communities and federal institutions, in addition to producing a video-cassette for them;
- published three directives: on application of the principle of proportionality, on the definition of restricted clientele and on the assessment of demand;
- circulated and tested a number of methods specifically designed to measure demand;
- drew up the list of offices having an obligation under the regulations;
- prepared a synoptic table of the provisions of the regulations and a publication on the geographical distribution of the demographic rules, as well as a computerized system of maps indicating the minority population and the offices of the various institutions.

Pursuing work begun in 1991, the Treasury Board completed the draft of the revised policies at the end of 1992. This document, long awaited by all concerned, fulfils the hopes we expressed in previous annual reports. The result of numerous consultations, it constitutes a coherent set of policies that is in full compliance with the Act and is easy to consult, thanks to its thematic approach. In addition, this new compendium has the advantage of replacing the disparate mass of directives in effect and of also applying to Crown corporations, which had often been exempt

¹ *Public Service 2000: A Report on Progress*, Paul Tellier, Clerk of the Privy Council and Secretary to the Cabinet, 1992, p. 11

² *A Manager's Guide to Operating Budgets*, Treasury Board, 1992, p. 3

from previous rules. A reading of the policies on language of work, however, leaves one unsatisfied in view of the studies that the Treasury Board had commissioned on the concept of "conductive environment".

In addition, the Treasury Board:

- organized two information days for Official Languages Program officers, one on active offer and the other on language of work;
- published an annotated version of the Official Languages Act, another brochure to facilitate bilingual meetings, this one for participants, and a document entitled "Service to the Public — Getting on Board";
- adopted various measures designed to ensure the participation of senior managers;
- continued to provide financial assistance to Crown corporations under Section 108 of the Act for initiatives concerning language of work (this program ends on March 31, 1993);
- supported the Crown Corporations Advisory Committee in its project to develop a questionnaire to have employees themselves identify the factors that promote or hinder the creation of a workplace conducive to the use of both languages;
- signed, to date, a total of 78 letters of understanding with departments and concluded the first three agreements with Crown corporations;
- put into operation an information system on official languages for Crown corporations, thereby making available essential information that had long been awaited (other kinds of data, however, continue to be lacking);
- continued to rely on internal audits by institutions to ensure full compliance with the Official Languages Program.

Towards the end of the year the Official Languages Branch of the Treasury Board was merged with Employment Equity. This move, seen as an essentially administrative one, should not result in any reduction in the attention and importance given to official languages.

THE REGULATIONS

December 16, 1992, is another significant date in the history of the implementation of the 1988 Act. On that date most of the sections of the regulations respecting communications with and services to the public came into force: first, all the rules that might be referred to as "automatic", i.e., those based on the absolute or relative size of the population or on absolute criteria of use (at border crossings or in airports, for example); and, second, cases where the mandate of the office warrants the provision of service in both languages at all times (embassies, national parks).

The regulatory structure will be topped off in two successive phases: first, on December 16, 1993, for cases where the demand for service in the minority language must be assessed (for both the general public and members of the travelling public) and for offices in Yukon and the Northwest Territories; then, on December 16, 1994, for search and rescue, ship-to-shore communications and services provided by concessionaires in airports, railway stations and ferry terminals.

It is necessary to wait for complete implementation of the regulations before judging their results. It is already interesting to note, however, that they incorporate some of the principles that appear prominently in the Public Service 2000 reform plan. Thus, in some cases the choice of bilingual offices must be made in consultation with the population concerned, taking into account the clientele served, the mandate of the institution and ease of access to its offices. This concern for clients' needs is also in keeping with the principle of active offer, according to which employees must clearly indicate to citizens that they are at their service in both official languages when the circumstances set out in the regulations require this.

It is regrettable that the coming into force of the regulations was so discreet and that the Treasury Board did not deem it advisable to inform, systematically and in detail, the minority population of each province, who are those most directly affected. We therefore undertook, to a modest extent, to inform all those concerned as to how the regulations will apply to their situations. We are monitoring the efforts made by departments and Crown corporations to comply with the rules and in cases of non-compliance we will intervene with the institutions themselves or with the Treasury Board if the problems prove to be systemic.

In two or three years it will be necessary to assess the tangible impact of implementation of the regulations and probably to propose adjustments — first in the form of Treasury Board directives and then of possible amendments to the regulations themselves, if necessary. These adjustments will have to respect the general economy of the document, but above all the ultimate objective of treating Canadians of both official languages reasonably, equitably and courteously.

LANGUAGE REQUIREMENTS

In 1991 the system of language requirements for public service positions reached the age of majority, with all the discretion that is appropriate to a smoothly-running system. This structure has become so well-known to those familiar with the Public Service that it is difficult to imagine the latter without its "linguistic architecture". Public servants' positions have been classified into four linguistic categories for 19 years: bilingual, English essential, French essential, either/or. In the past five years the proportions of these categories have changed little, as Table III.12 shows.

BILINGUAL POSITIONS

With the coming into force of most of the Official Languages Regulations in December 1992 there will be a need to evaluate the number of bilingual positions necessary. Do departments already have enough bilingual employees? Have they redistributed — geographically or structurally — certain bilingual positions? Table III.13 shows the distribution of bilingual positions in the provinces and territories.

In last year's Annual Report we pointed out the balanced nature of the geographical distribution of bilingual positions. We also mentioned the notable exception of Quebec, and particularly Quebec City, where the number of such positions seemed disproportionately high. The most recent data indicate some decline in the percentage of bilingual positions in Quebec, but a slight increase in the percentage of such positions in Quebec City. These changes, however, are too small, and too little time has elapsed since publication of the Annual Report 1991, to draw

Table III.12
Language requirements of positions, 1988 to 1992


Positions	1988	1989	1990	1991	1992
Bilingual	60,151 28.9%	61,741 29.4%	62,080 29.2%	62,333 29.4%	63,829 29.5%
English essential	122,226 58.8%	123,117 58.5%	124,911 58.8%	124,579 58.8%	127,889 59.0%
French essential	14,238 6.9%	14,021 6.7%	13,816 6.5%	13,528 6.4%	13,527 6.2%
Either/or	11,185 5.4%	11,415 5.4%	11,780 5.5%	11,339 5.4%	11,443 5.3%
TOTAL	207,800	210,294	212,587	211,779	216,688

Source: Official Languages Information System, Treasury Board

PART III

Table III.13

The official language populations (1986) and Public Service populations and bilingual positions, 1992

	TOTAL population ¹	Minority OL population ¹		TOTAL public servants	Minority OL public servants		Bilingual positions	
British Columbia	2,850,000	41,300	1.4%	20,700	315	1.5%	450	2.2%
Alberta	2,340,000	49,200	2.1%	13,200	315	2.4%	460	3.5%
Saskatchewan	996,000	20,500	2.1%	5,800	85	1.5%	190	3.3%
Manitoba	1,050,000	46,700	4.4%	9,700	370	3.8%	620	6.4%
WEST	7,236,000	157,700	2.2%	49,400	1,085	2.2%	1,720	3.5%
Ontario (excluding the National Capital Region)	8,390,000	348,000	4.1%	37,100	1,790	4.8%	2,900	7.8%
National Capital Region	811,000	289,400 ²	35.7%	70,500	27,250 ²	38.7%	39,600	56.2%
Quebec (excluding the National Capital Region)	6,256,000	827,800	13.2%	29,000	1,560	5.4%	15,400	53.1%
New Brunswick	702,000	234,700	33.4%	7,150	2,250	31.5%	2,750	38.5%
Nova Scotia	864,000	33,000	3.8%	13,100	485	3.7%	850	6.5%
Prince Edward Island	125,000	5,000	0.4%	1,900	165	8.7%	450	23.7%
Newfoundland	564,000	2,200	4.0%	5,550	40	0.7%	80	1.4%
EAST	2,255,000	274,900	12.2%	27,700	2,940	10.6%	4,130	14.9%
Yukon and Northwest Territories	75,400	1,900	2.5%	1,700	50	2.9%	35	2.1%

¹ "First official language spoken", 1986 census. 1991 census figures for this category will not be available until mid-1993.

² Francophones.

valid conclusions. Nevertheless, we would have liked to have received an indication from the Treasury Board that it was concerned about this situation or that it planned to take action in this regard. Naturally, we will return to the subject.

LANGUAGE REQUIREMENTS OF BILINGUAL POSITIONS

As can be seen from Table III.14, the trends observed in the past continue to be consistent. The small number of elementary (A) level positions continues to decline, as it should, since situations involving oral communication at this rudimentary level are rare. This, however, should not prevent managers from using this level of requirement for written expression. In fact, there are many positions in the Public Service that require only limited competence in written communication with the public and for which level A would be an adequate requirement.

While three-quarters of bilingual positions are always, year in and year out, at the intermediate (B) level, the superior (C) level continues to see slow but regular growth. This is no doubt largely the result of greater awareness on the part of managers of the actual language requirements with regard to service. Although at one time there was a tendency to think that service in the minority language required less linguistic competence (because that language was used less often), there is growing awareness that it is primarily the nature and complexity of the duties that should determine the linguistic level of the position.

It was long thought, for example, that senior managers could fully discharge the duties of their bilingual positions in the regions designated bilingual even if they had only level A. Ten years ago the Treasury Board decided that new incumbents of such positions should have level B. This was followed, in 1988, by the decision to raise the language competence of senior managers, before March 31, 1998, from B to C (in reading and oral communication) in the regions designated bilingual, thereby reflecting the new direction of the Official Languages Act with regard to language of work. Information will be found below about the language training that followed. These measures had the twofold positive effect of strengthening language skills in the senior ranks of the Public Service and of setting an example for other categories.

Table III.14
Bilingual positions: Level of proficiency required, 1988 to 1992

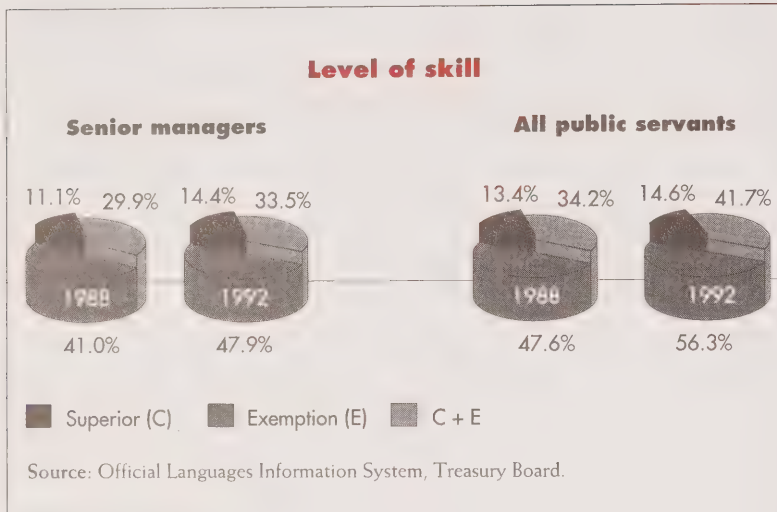
Level required	1988	1989	1990	1991	1992
Elementary (A)	4,601 7.6%	4,040 6.5%	3,397 5.5%	3,068 4.9%	2,704 4.2%
Intermediate (B)	46,374 77.1%	47,409 76.8%	47,755 76.9%	47,739 76.6%	48,699 76.3%
Superior (C)	6,829 11.4%	7,898 12.8%	8,570 13.8%	9,241 14.8%	10,174 15.9%
Others	2,346 3.9%	2,392 3.9%	2,357 3.8%	2,282 3.7%	2,252 3.5%
TOTAL	60,150	61,739	62,079	62,330	63,829

Source: Official Languages Information System, Treasury Board.

LINGUISTIC PROFICIENCY OF INCUMBENTS

The improvement in personal linguistic proficiency has not taken place only among senior managers. As Table III.15 shows, the linguistic proficiency of the Public Service has continued to increase substantially over the past five years. This improvement is first of all the fruit of praiseworthy individual efforts by the incumbents of bilingual positions, but it is also the result of more frequent use of

Table III.15
Higher linguistic proficiency of incumbents of
bilingual positions, 1988 to 1992



active offer. This practice, which, it should be borne in mind, is a requirement of the Act, allows federal employees to retain and improve their knowledge while providing the public with service of appropriate quality.

Nearly 48% of senior managers in bilingual positions and more than 56% of all incumbents of bilingual positions now have the superior level or an exemption. With such abundant and high-quality resources, an ingenuous observer might wonder why the public must still sometimes deal with employees who have inadequate linguistic skills. Moreover, given such a large recruitment pool, would this same public not be justified in being surprised that only 16% of all bilingual positions require the superior level?

LANGUAGE TRAINING

For some years, the language training program of the Public Service Commission (Language Training Canada) has had problems. The staff cuts imposed by the Treasury Board since 1985-86 have forced too many public servants to wait for an unduly long time to be admitted to a language course that is, after all,

mandatory. This situation, which we have criticized repeatedly because of all the disadvantages it entails for the public servants in question and because it constitutes an obstacle to implementation of the Act, has continued to preoccupy not only the officials responsible for this program at the Commission and in the departments, but also the students themselves. This year the good news is that the waiting lists have been considerably reduced, from 257 candidates in January 1992 to just 58 in October, although the total clientele for continuous courses remained at approximately 1,000 persons. To achieve this, the Commission continued and extended the measures it had taken last year (administrative restructuring, shifting of staff, etc.) and once again benefited

from a deferment (until 1994-95) for the reduction of its staff by 50 person-years.

The improvement in the situation has occurred, however, at the cost of a major reduction in other than continuous courses. Consequently, we are seeing a gradual specialization of tasks between the Public Service Commission, which provides nearly all continuous courses, and the private sector, which has assumed a growing share of the market. Now that departments are more and more often asked to pay for the language training of their employees access to such training must not be unduly restricted. After all, departments themselves have for a long time been paying for other types of professional training and development without finding this situation the least bit abnormal. This is a fact that too often tends to be forgotten when the costs of language training are cited.

As noted above, some senior managers in the Public Service must attain the superior level of proficiency in reading and oral communication by 1998. As of September 30 the Public Service Commission had accepted 325 of them since the start of the program, only 65 of whom have attained the desired level. It is true that a certain percentage of these

managers are going to the private sector to acquire their training but, considering that more than 1,300 EXs are still to be trained, it is clear that efforts will have to be redoubled to meet the objective.

The Canadian Armed Forces are also a major provider of language training; some 7,600 persons attended courses in 1990-91. In his Annual Report for 1991 the Auditor General gives the results of the follow-up he conducted, pointing out the shortcomings that persist in the management of the program.

BILINGUALISM BONUS

The confirmation of the linguistic proficiency of incumbents of bilingual positions continued this year. Some 10,000 public servants underwent second-language evaluation, with a success rate of 98%. Since the start of the program in April 1987, 57,500 recipients of the bilingualism bonus have been tested. As a result, the bonus was cancelled in 3,900 cases, since these incumbents had not succeeded in attaining the required level despite the 200 to 400 hours of supplementary courses that had been offered to them. This confirmation process has also had the beneficial effect of significantly increasing the percentage of employees who meet the language requirements of their position, from 84.1% in 1988 to 88% in 1992.

The obvious benefits of this exercise, both in terms of fairness and of sound financial management, should not blind us to the fact that it represents a major expenditure of \$48.4 million, particularly since we are far from sure that this bonus, paid to 59,900 public servants, constitutes a necessary encouragement to effective use of both languages in all the circumstances where the Act requires it. There is also the question of other bilingual government employees, such as the members of the RCMP, who come in daily contact with public servants who receive the bonus and who also work in both languages without benefiting from this additional remuneration. In this regard it will be recalled that payment of the bilingualism bonus was called into question in 1990 when the Federal Court ruled that an RCMP officer was

entitled to this compensation on the same basis as a public servant. The government decided in November 1992 to appeal the decision.

It should be pointed out that since 1988 there has been a legal requirement, set out in Section 91 of the Official Languages Act, that only language requirements that are objectively justified are acceptable.

We can only reiterate the recommendation we have made so often, that the bilingualism bonus be gradually eliminated.







TRANSLATION

For a number of years translation services have been the subject of studies and recommendations. It is not the quality of the product that is in doubt; this year, once again, 96% of clients said they were satisfied with translation and interpretation. Change should rather take place with regard to ways in which services are utilized. Wishing to respond to the varied needs of its users, the Translation Bureau is now trying to find solutions that combine flexibility and economy. Increased resort to contracting out (nearly 50% this year) and the possibility of departments paying for exceeding their envelopes are important steps in this direction.

There is sometimes a tendency, because their products are not directly used by the departments having their documents translated, to neglect the Terminology and Linguistic Services Directorate of the Translation Bureau. Yet it makes a major contribution to language quality, both in Canada and abroad. Its work in standardization has gained it an international reputation, notably through the operation of the Termium terminology bank. Its advisory services are appreciated by a great many organizations in addition to being widely used by public servants. The staff of this service answered nearly 152,000 requests in 1992, thereby playing a major role in maintaining and improving the quality of both official languages.

Table III.16
Official languages programs

Breakdown of spending estimates and person-years allocated to internal and external official languages programs of federal agencies, 1991-92 and 1992-93.

EXTERNAL Provinces, territories and organizations	1991-92 Revised estimates \$000s	 Person- years	1992-93 Revised estimates \$000s	 Person- years
Secretary of State				
• Transfer payments to provinces and territories for language programs	263,939		268,689	
• Transfer payments to official language minority groups	45,190		47,290	
• Transfer payments for bilingualism development programs				
• Operation expenditures	6,005	88	6,600	91
National Capital Commission				
• Contributions to external bilingualism programs	254	0	225	0
Fitness and Amateur Sport				
• Contributions to amateur sport associations	750	0	730	0
Commissioner of Official Languages	13,188	169	13,055	170
SUB-TOTAL	329,326	257	336,649	261
INTERNAL				
Public Service, Parliamentary institutions Armed Forces and Crown corporations	 \$000s		 \$000s	
Treasury Board				
• Official Languages Branch and Employment Equity	8,200	50	11,200	50
Public Service Commission				
• Language Training	31,340	478	30,115	462
• Administration and other programs	3,579	57	3,154	53
Secretary of State				
• Official Languages Service	101,767	1,291	101,712	1,249
Other departments and agencies	94,302	528	112,201	757
Parliamentary institutions	1,329	10	1,290	13
Armed Forces	65,516	1,079	35,312	466
Crown corporations	25,362	n.a.	24,350	n.a.
SUB-TOTAL	331,395	3,493	319,334	3,050
TOTAL	660,721	3,750	655,983	3,311

n.a. Figures not available

Source: Treasury Board.

To obtain figures for actual expenditures in previous years readers should contact the Treasury Board

COST OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM

As in past years, the reader will find below a complete table (which appeared in an appendix in previous reports) of the costs of the various components of the Official Languages Program. This year we have striven to make it clearer and to explain its various components better. (See Table III.16.)

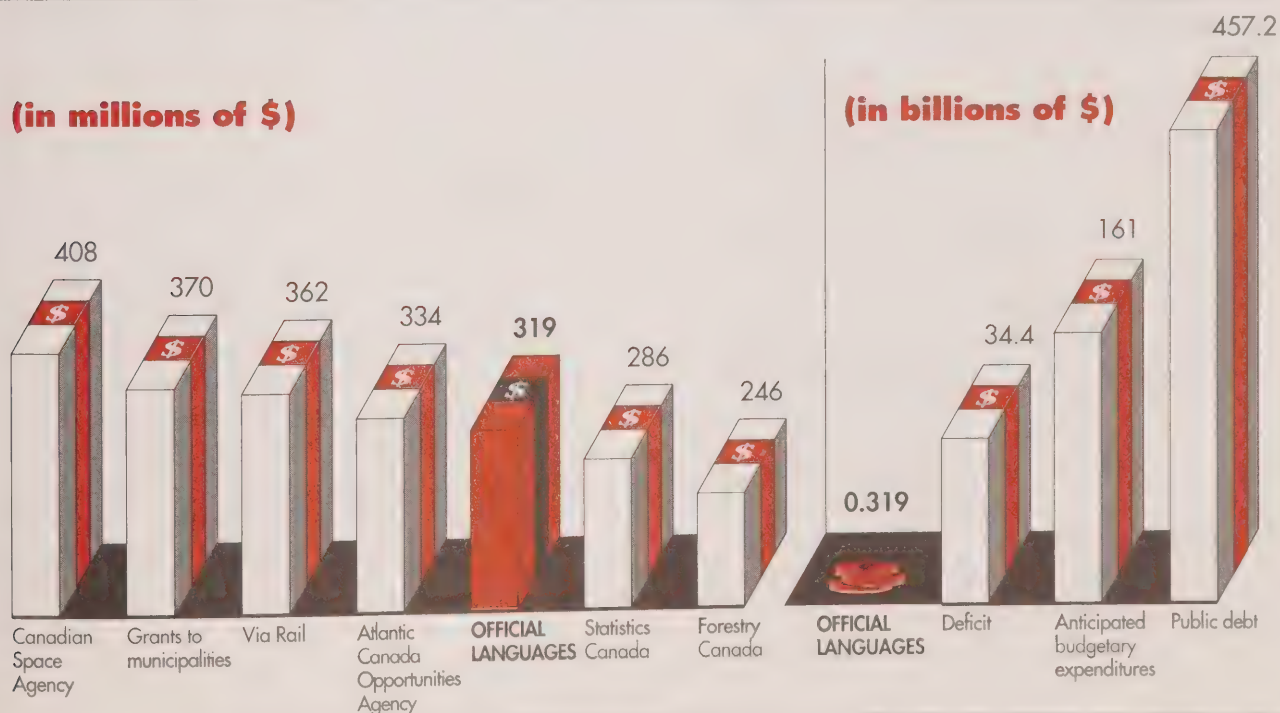
The first section of the table shows the costs of external programs. The major part of these expenditures (79.9%) is devoted to education: the funds that the Department of the Secretary of State transfers to the provinces are allocated to minority language instruction and second-language courses offered to Canadians of the majority official language. These transfer payments account for approximately 11.2% of all funds the federal government provides for education support.

Note: We wish to point out that, aside from his own budget of \$13,055,000, the Commissioner of Official Languages does not administer these sums and does not participate in the decision-making process regarding them.

The second section shows the cost of government services in both languages: translation (38.9%), language training (24.7%), bilingualism bonus (15.6%) and administration (20.8%). These costs are borne by all federal institutions so that Canadians receive the services to which they are entitled in the language of their choice; they represent approximately \$12 per person a year. It is important to note here that, contrary to what might be thought, these expenditures benefit not only the minorities but also the majorities. Many of the services received by each linguistic community come from the other — and conversely; in both cases, translation and language training play a crucial role. How could we imagine effective communication between Canadians if the Members of Parliament, for example, did not have a translation and simultaneous interpretation service?

It should be noted that the expenditures cited above do not go solely to support the French language and Francophones. Out of the total of \$269 million in transfer payments for education, \$67.5 million is directed to instruction in English (for Anglophones in

Table III.17
Cost of federal services in both languages compared to other government expenditures



Quebec) and \$15.3 million is spent on teaching English as a second language (for Francophones in Quebec). With regard to internal programs, a considerable part of the sum of \$319 million is devoted to the provision of service in English, particularly to the English-speaking community of Quebec.

To give a better idea of the situation, we have decided to show the costs of certain government programs of comparable size and to relate them to the total budget, the deficit and the public debt. (See Table III.17.)

We continually strive conscientiously to ensure that the government's budget shows all expenditures that can reasonably be ascribed to the Official Languages Program.

The Commissioner of Official Languages does not wish to recommend any expenditure that is not warranted. His sole objective is to provide Canadians with services, communications, work instruments and information that will afford them an appropriate quality of life.

b) SECRETARY OF STATE

For the Department of the Secretary of State 1992 was a year of introspection after the sweeping reorganization in 1991.

An impressive series of analyses were used in this year of reflection. For all practical purposes, they covered every aspect of the Department's mandate in the area of official languages. The Official Languages in Education Program was the subject of two evaluations, and the Promotion of Official Languages Program was scrutinized by three different firms of consultants. The Translation Bureau was the object of examination from every angle as part of a thorough reassessment of its operations. In "The federal administration" (page 89) we discuss the unique challenges facing the Translation Bureau.

The evaluations, some of which were not yet complete by year's end, showed on the whole a relatively high level of satisfaction by clients of the Secretary of State. Most of those concerned hastened to add that resources are not adequate and that more should be spent, and spent more wisely, to consolidate the gains of recent years, since some of those gains are fragile.

OFFICIAL LANGUAGE MINORITY COMMUNITIES

The Department is negotiating the renewal of framework agreements signed with New Brunswick, Prince Edward Island, Ontario and Yukon; they expire in 1993. These agreements are the principal tool for the development of the minority official language communities; more and more frequently they are supplemented by direct agreements with the associations representing these communities. The first agreement of this kind, signed with the Fransaskois in 1988 for a five-year period, is also in the process of being renewed.

We congratulate the Department on its success in maintaining some financial support for community radio stations after the March 1992 termination of the program devoted to this purpose, even if this contribution, in the opinion of the communities concerned, is insufficient.

EDUCATION

The challenges facing the Department in education will be intensified by a major problem: lower program funding generally. At year's end the budget to be allocated to mother-tongue instruction and second-language instruction had not yet been determined. In 1991-92 it was \$263.9 million. Until the funds available are known the Department and the provinces will not be able to negotiate renewal of the Protocol for Agreements, which covers all activities in the field of education. This uncertainty cannot

persist without adverse effects. We urge the government to make its intentions known as soon as possible and to show generosity in the field of education, which is vital to Canada's future.

Whatever funding is granted, the Department will have to maintain the necessary balance between mother-tongue and second-language instruction. Every area is of major importance, whether it be, for example, school management (which is essential to the survival and development of Francophone communities outside Quebec), post-secondary education in French outside Quebec or the introduction of innovative educational activities for second-language instruction.

INTERDEPARTMENTAL CO-ORDINATION

In 1992 the Department opted for sectorial or specific activities in order to meet its federal co-ordination responsibilities for implementation of Part VII of the Act. Essentially, this role involves co-ordinating federal undertakings designed to foster the development of the minority communities and the advancement of the official languages.

After completing its analysis the Department decided to focus its efforts on specific institutions. The Department of Communications and the National Film Board, for example, were selected because of their cultural mandates, which can have a profound impact on the life of the minority communities.

The decision to select partners instead of scattering the Department's efforts may be good in principle. Is it necessary, however, to stop at two or three institutions? Could not the partnership be broadened to include departments with an economic role? The economic sector is as vital to the minority communities as the cultural sector; diligent work with Employment and Immigration or Industry, Science and Technology might be as productive as intervention with the CBC.

We hope that the Department refines its approach and clarifies its expectations, including those with the natural allies it has chosen. We urge it, once again, to adopt more rigorous follow-up and evaluation procedures. Finally, we hope that the minority communities themselves, since they are aware of the importance of what is at stake, will in future ask for federal programs to be better tailored to their needs.

PROMOTION OF OFFICIAL LANGUAGES IN SOCIETY

The Department encourages provincial governments to engage in specific activities to promote the official languages and sometimes funds these activities under federal-provincial framework agreements. Its support for second-language instruction clearly contributes to increasing the influence of English and French in Canadian society.

The Department also has a program for the volunteer sector; it is designed to help associations make allowances for linguistic duality in their activities. Last year the Department initiated a change of direction we applauded; it has been pursued this year. Instead of providing grants directly it trains members of voluntary organizations so that they can structure their activities to take linguistic duality into account while minimizing costs. It also encourages them to form partnerships (for example, with the schools of translation of certain Canadian universities) to make better use of the available resources.

Unfortunately, here as elsewhere, resources are not adequate to needs. We repeat the importance of creativity in making the best possible use of the available funds.

COMMUNICATIONS

The communications activities of the Department can be evaluated in two categories: direct accomplishments and activities in partnership with other departments or other levels of government.

The list of the Department's own accomplishments is rather short: one or two publications, a bulletin with limited circulation, participation in a few committees.

Activities conducted in partnership are not much more substantial. They included the joint funding of certain activities of the government of New Brunswick. In other cases the Department made use of networks of private or voluntary sector associations to distribute some of its brochures. With the addition of a few other items, the list is soon exhausted.

If this judgement is a bit harsh, the reasons for the Department's problems are complex. They include an inadequacy of political will on the part of senior government leaders. One sometimes has the impression that some politicians consider it prudent to maintain their distance from the defence and exemplification of linguistic duality in Canada. With the turmoil of the referendum over, will dormant energy be found to proclaim openly that linguistic duality is not a burden to be borne but an asset that can be turned to advantage? At year's end certain indications, still faint, gave cause for hope.

RESEARCH

This Office and the Department of the Secretary of State joined forces again this year to fund or sponsor, in some cases with others, a number of research projects.

- A study of "The development of official language communities from the standpoint of community-based associations" was undertaken by researchers at McGill University and the University of Ottawa.
- "The evolution of official language minority communities (1971-1991)" is an ambitious study just begun by Statistics Canada. OCOL and the Department of the Secretary of State are on the steering committee and participate in funding.

In addition, the Department, in co-operation with the Conseil de la langue française and McGill University, has undertaken a study of the linguistic awareness of young Anglophones in Quebec.

We are also preparing a booklet, based on research conducted for us by the Ontario Institute for Studies in Education, on retention of French as a second language. The booklet was funded in part by the Department of the Secretary of State and the Public Service Commission.

OFFICIAL LANGUAGE
COMMUNITIES



1. THE MINORITY COMMUNITIES: TOWARDS VITALITY

For the official language minority communities, 1992 was an eventful year. While their hope (and ours) for a strengthening of the principle of linguistic duality in the Constitution was not fulfilled, they did finish the year with accomplishments to their credit:

- linguistic duality was placed on the agenda of the constitutional debate;
- minority community representatives took an active part in discussions and their leaders were present at the negotiations;
- the federal government, the provinces and Aboriginal leaders agreed unanimously on the commitment of Canadians and their governments "to the vitality and development of official language minority communities throughout Canada".

As well, the minority communities, both Anglophone and Francophone, lost none of their determination following the October 26 referendum, despite the rejection of the Charlottetown Accord.

COURT CHALLENGES PROGRAM

There were setbacks, however, for the language rights of Canadians. The most notable was the announcement in the February 27 budget speech that the Court Challenges Program would be abolished. Spokespersons for the Anglophone and Francophone communities were quick to express their indignation, particularly before the Standing Committee on Human Rights and the Status of Disabled Persons. The Commissioner publicly criticized the government's decision.

On November 24 the Commissioner released the study he had commissioned from the legal expert Richard Goreham, *Language Rights and the Court Challenges Program: A Review of Its Accomplishments and Impact of*

Its Abolition. He declared at the time, "The Canadian government should ensure that Canadians are not deprived, for lack of financial resources, of legitimate access to the courts to confirm or clarify their language rights." (See also Part II, Chapter 2.)

The Goreham Report showed, in a precise and detailed manner, that from the point of view of the case law the Program's work remained incomplete. The program was essential to these communities in the many provinces where the right to schools governance has yet to receive *de facto* recognition. Court challenges and federal financial assistance are two essential tools in the field of language rights, even if they cannot replace the will of authorities to comply with the spirit and letter of the Constitution.

ACHIEVING POLICY ENDS WITH DIMINISHED MEANS

The Finance Minister, Don Mazankowski, announced in his economic statement on December 2 that the budgets of federal departments would be reduced by 4.3% on April 1, 1993, and 5.5% on April 1, 1994. He also announced successive 10% cuts, on the same dates, in grants and contributions to various programs, including the Official Languages Program.

Alliance Quebec officials, greatly concerned, wondered where Quebec's English-speaking community would find the resources to enable it to make a constructive contribution to a language debate that will have a major impact on its future.

According to Raymond Bisson, President of the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA), these restrictions "will have a major negative impact on Canada's Francophone and Acadian communities across the country. In fact, far from being ahead in their fight against assimilation, they are still catching up in all sectors regarding their institutionalized development."

Minority associations are attempting to diversify their funding sources, but their needs are great and the urgent nature of those needs is already testing their creativity and determination to help the communities grow and develop. These cutbacks are hard for the minority communities to accept. According to the FCFA, "if cuts are to be imposed on the Official Languages in Education Program, it could mean a much greater gap between our constitutional rights and these same rights being respected by governments."

The Commissioner found the announced budget cuts disturbing and formally reminded federal authorities that the official language minority communities are essential components of Canada's social fabric.

VITALITY OF MINORITY COMMUNITIES

Under Section 41 of the Official Languages Act, 1988, the federal government "is committed to (a) enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and (b) fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society." One of the results of this commitment was the five-year \$17 million general agreement signed on June 28, 1988. This accord was meant to support the development of the Fransaskois community and has enabled the members of the Francophone community of Saskatchewan to combine their efforts and work more effectively in achieving growth and vitality. It grew out of a desire to offset, at least partially, the losses caused by the denial of the rights recognized in the *Mercure* judgment delivered by the Supreme Court of Canada in February 1988.

The Franco-Albertan and Franco-Manitoban communities, for their part, have often expressed a wish to see similar draft general agreements approved. Developed following extensive consultation in each province, they result in broad consensus. In the fall, Robert de Cotret, the then Secretary of State, promised to renew the agreement he had signed with

the Association culturelle franco-canadienne de la Saskatchewan. Western minority communities indicated that they hoped the federal government would approve necessary funding for the three agreements at the same time.

FEDERAL-PROVINCIAL CO-OPERATION

Federal-provincial co-operation on official language matters has developed along two axes. The first, which was initiated shortly after the proclamation of the 1969 Official Languages Act, is minority language education and second-language instruction. The protocol signed between the Department of the Secretary of State and the Council of Ministers of Education, Canada, as part of the Official Languages in Education Program, which was renewed in the spring of 1988, expires on March 31, 1993. Minority community representatives have underlined the importance of maintaining the program's "purchase power" when it will again be renewed. They also believe that the new protocol and bilateral agreements should become more effective tools in ensuring full implementation of Section 41 of the Act and Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms, as interpreted by the Supreme Court in the *Mahé* judgment of March 15, 1990.

The second area of federal-provincial co-operation, developed at the same time as the 1988 Act, is the provision of provincial and municipal services in the official language of the minority communities. In late 1988 a general agreement designed (in accordance with the terms of Part VII of the Act) to ensure the equitable advancement of English and French in Canadian society, along with subsidiary agreements focusing specifically on minority community development, was signed for the first time with New Brunswick, Yukon, Prince Edward Island, Saskatchewan and Ontario. In 1989 Nova Scotia signed a multi-year general agreement with the federal government. That was followed by the Canada-Quebec accord on the implementation of Bill 142,

Cutbacks are hard
for the
minority communities
to accept.

ERRATUM

Veillez noter qu'au 3^e paragraphe de l'avant-propos, p. I, la 3^e phrase devrait se lire comme suit :

« Son principal objectif est de voir à ce que, partout où la composition démographique le justifie, les ministères et les organismes fédéraux utilisent en toute équité et courtoisie le français et l'anglais dans leurs communications avec les Canadiens, dans les services qu'ils fournissent ainsi que dans les conditions de travail au sein de la fonction publique. »



which guarantees access to social and health services in English, and agreements of more limited scope signed with Manitoba, the Northwest Territories and British Columbia. These initial accords should be evaluated, updated and renewed in the near future.

Support and co-operation of federal institutions

The federal government's commitment to promoting the vitality of Canada's English- and French-speaking minorities is binding on all federal institutions. To the best of our knowledge, no federal institution has yet developed an overall plan for action on this statutory commitment nor is there a plan at the government-wide level. When the federal government decides to adopt, revise or do away with a policy or program, what provision does it make for a review of the effects of those policies and programs on the vitality of these minorities? How will it incorporate this element in its ongoing program evolution and decisional process? Where do the responsibility centres lie?

One of the few programs to produce tangible results in this area was the Child Care Initiatives Fund introduced by the Department of Health and Welfare. The Commission nationale des parents francophones (CNPF) has been asserting since 1989 that the absence of an adequate system of French-language daycare centres and kindergartens causes Francophone children to become anglicized and diverts them to English-language schools.

Having been made aware of these issues by parents and the Secretary of State's Department, program officials decided to fund CNPF to survey actual needs. According to data on the number of available spaces, Francophone parents outside Quebec are at a distinct disadvantage. Accordingly, six provinces this year will receive some \$600,000 in financial assistance to support the development of a daycare program tailored to the needs of children eligible for French-language schooling. Also, a trilingual daycare will open in Iqaluit with a \$240,000 grant to be paid over three years.

Late in the year the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada reported that the federal government intended to allocate some \$2.5 billion to vocational training over the next five years. Based on their respective demographic weights, the Francophone and Acadian communities, it said, should receive \$92 million and the Quebec English-speaking community \$75 million. However, eligibility criteria do not reflect the actual conditions in which minority communities live. These communities need vocational training programs at least as much as the linguistic majorities do, but the network of post-secondary educational institutions and businesses that can provide them with publicly-funded training is distinctly inadequate. How then to give them equal access to vocational training in their own language and to ensure that such training is actively offered? This question should be thoroughly examined so that appropriate measures can be taken as soon as possible.

In 1991 a study conducted by the Fédération culturelle canadienne-française (FCCF) and the FCFA found that the Francophone and Acadian communities and Quebec's English-speaking community had, in the previous five years, received only 47% and 62% of grants which, based on demographic weight, they should have had through the Department of Communications' Cultural Initiatives Program (CIP). In addition, a new national coalition for arts and culture funding (including, along with the FCCF and the FCFA and other Francophone associations, theatres, publishers, professional singers and musicians and representatives of the visual and media arts and the Ontario Cultural Alliance) recommended that the Department amend CIP eligibility criteria in order to establish solid artistic and cultural infrastructures and to promote cultural and artistic production by the minority communities. It also asked the Department of Communications to introduce a five-year \$25 million federal-provincial catch-up fund for Francophone and Acadian communities.

The arts and culture budget envelope accounts for some \$2.8 billion a year. According to estimates by the Canadian Conference of the Arts,* approximately \$685 million in grants and contributions are paid out by various federal agencies. The eligibility criteria for these cultural industries assistance programs do not adequately take into account the specific needs and human aspects of the minority communities. Without regard to needed improvement in artistic and cultural infrastructures, the Francophone and Acadian communities should be receiving \$25 million per year, based solely on their demographic weight. The coalition is unable to find a total of more than \$5 million. The same calculations for the Quebec's English-speaking community show it should be entitled to a contribution of \$20 million, more than they are actually receiving.

Minority community leaders believe that all federal-provincial agreements under which the government of Canada exercises its spending power should be systematically reviewed to ensure compliance with the spirit and letter of Section 41 of the Act.

MINORITY COMMUNITIES AND EDUCATION

Respect for the English- and French-speaking minority communities' right to instruction in their own language, in a form that meets their needs and provides it through an appropriate system of institutions managed by them, is an essential condition to their vitality. This right is not adequately respected.

This generally unfavourable situation, particularly for Francophone and Acadian communities, is the sub-text to the Supreme Court's assertion in the *Mahé* judgment that Section 23 of the Charter "represents a

**The right of the
Anglophone and Francophone
minority communities
to instruction in
their own language
is not adequately respected.**

linchpin in this nation's commitment" and is designed "to correct, on a national scale, the progressive erosion of minority official language groups." That erosion is largely attributable to the educational situation created by public authorities in the years preceding 1970.

The number of individuals with entitlements (students eligible for minority language instruction) must be calculated in order to predict enrolment figures. The Supreme Court has established that "the relevant figure for s. 23 purposes is the number of persons who will eventually take advantage of the contemplated program or facility." In 1986 children of couples consisting of one Francophone parent and one Anglophone parent, so-called "exogamous" couples, constituted approximately 28% of New Brunswick children entitled to education in French under Section 23. Their proportion was 55% in Ontario and 59% in Nova Scotia and Manitoba, and reached approximately 75% in Newfoundland, Saskatchewan and British Columbia. These couples' decisions regarding the education of their children determine, sometimes irreversibly, whether their children will speak French and English or only English. In minority communities the decision is sometimes dictated by the shortage of French-language daycare centres and kindergartens.

Time is of the essence, and an "appropriate minority language education scheme" is not being introduced in the diligent manner demanded by the Supreme Court. There are, however, reasons for hope:

- newly created Francophone minority French-language schools, particularly those comprising educational and community centres, are generally operating at full capacity less than three years after their inception;
- the bills to create an "appropriate scheme" put before the legislative assemblies of Nova Scotia and Alberta on June 19, and of Saskatchewan on August 24, should be passed in 1993; Nova Scotia's Education Act has met the requirements of

* Before the two successive 10% reductions announced in the Minister of Finance's economic statement of December 2, 1992.

Section 23 since June 29, 1992, but the parties have not yet agreed on which scheme should be introduced to give effect to the rights recognized;

- the Fédération de la jeunesse canadienne-française and the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada have set up a joint working group consisting of representatives of post-secondary educational institutions and provincial governments to strengthen ties with each other and to improve opportunities for minority community access to post-secondary education in French. Many improvements are still required in this sector.

The Quebec English-speaking community's school enrolment situation is precarious indeed. In 1986, 111,178 students received their education in English, including 8,723 Francophones (7.8%) and 26,251 Allophones (23.6%). The number of students from these two groups has declined sharply since then because of the admissions criteria established for English-language educational institutions. At the same time, 12,781 Anglophone students were studying in French, a number which has tended to increase each year. Of the 8,612 students being educated in English in private institutions at the time (most of which receive grants representing up to 80% of the amounts paid to public schools) 6,537 had English as a mother tongue.

In 1991 the number of students enrolled in English-language public schools was only 97,216. The marked decline in enrolment continues, although the trend may be on the wane, particularly in homogeneous English-language schools. In Quebec eligibility criteria for minority language education under Paragraph 23(1)(a) have not yet been implemented. They will go into effect only upon authorization by the provincial legislative assembly or government, and that authorization has yet to be granted. The government of Quebec has, however, adopted most of the recommendations of the task force on the English-speaking school system and has asked the Conseil de la langue française to examine the feasibility of easing eligibility criteria.

The English-speaking community continues to be well served by a high quality system of seven colleges and three universities.

CONCLUSION

It is fairly easy to determine the degree of compliance with Section 23 this year: the situation is roughly the same as that described in last year's Annual Report. We can only hope that long anticipated progress, though as yet unrealized, will be achieved as soon as possible.

Uncertainty over the demographic vitality of the Anglophone and Francophone minority communities is undeniable. It is attributable to:

- lower birth rates;
- immigration, which generally favours the majority;
- difficulty in keeping young people in minority communities;
- inverted age pyramids, a trend even more pronounced outside the major urban centres.

Canada's official languages policy has only limited effect on some of these factors. It can, however, help consolidate the situation of minority official language communities and foster their development. It is important that measures be taken to correct their situation in respect of:

- educational conditions from early childhood to university;
- the opportunity to derive appropriate benefits from government programs, particularly those of the federal government. Such action would provide more equitable opportunities for growth and development;
- delivery, wherever demand is significant or the nature of the office so warrants, of actively offered federal services in the official language of choice;

- delivery of essential services in the official language of choice from provincial and municipal administrations;
- the opportunity to take part in volunteer activities in the official language of choice and to receive key services from private businesses;
- access to news media and radio and television programming enhancing their development.

In this way, full compliance with the spirit and letter of Section 23 of the Charter and Part VII of the Official Languages Act, combined with the determination and ingenuity of the minority communities and their leaders, might ultimately give the lie at least to the darkest of the demographic forecasts. That is the challenge for the 1990s.

2. THE PROVINCES AND TERRITORIES

The West

For the minority communities in western Canada 1992 was marked by statements that gave rise to hope for gains and fear of losses. The Francophones in the four provinces and two territories worried, among other things, about the future of the Constitution's linguistic guarantees in the wake of the rejection of the Charlottetown Accord in the referendum and about the future of school governance.

During his travels the Commissioner tirelessly explained, especially to the linguistic majority communities, the rationale for the Official Languages Act and its human impact. He underlined his role in the promotion of mutual understanding and respect between the language communities.

YUKON

Some 110 laws have now been translated into French in Yukon. The translation of all laws should be completed in January 1994, as scheduled.

The only French-language school in Yukon, École Émilie-Tremblay, obtained two new portable classrooms last September to help solve its space problem. Courses in music, the humanities and sciences are given in them. Construction of a new school is scheduled by the Department of Education for 1997, but school board members hope that it will be ready for September 1994. Yukon Francophones also complain about shortcomings in specialized education and the lack of clearer accountability in the French-language education budget. The community still hopes to obtain a school and community centre.

To the great relief of Yukon Francophones the monthly newspaper *L'Aurore boréale* was able to resume publication, thanks to reinstatement of a grant from the Department of the Secretary of State; the amount had previously been reduced. The Commissioner intervened in this regard. The Francophone commu-

nity had another reason to rejoice this year. Radio-Canada FM is finally available in Whitehorse at 102.1, something for which the community had been waiting for 10 years. To achieve this goal the Association franco-yukonnaise had to become a broadcaster and purchase the equipment required to retransmit the Radio-Canada signal. The licence was granted last spring.

Effective January 1, 1993, according to the 1988 Yukon Languages Act and the agreement with the Territory's Francophone community, criminal code cases may be heard in French.

The vast majority of Yukon's population lives in Whitehorse. This is also true of the Francophone minority. Most federal offices are in Whitehorse and report to regional offices in Vancouver.

The provisions of the regulations on communications with and services to the public that set out the obligations of offices located in Whitehorse do not come into force until December 16, 1993. The Association franco-yukonnaise is actively pursuing its consultations with federal institutions to ensure that they improve services provided in French. Unfortunately, Public Service Commission figures for 1991 show that only 1.4% of positions are identified as bilingual. Francophones make up 2.5% of the population.

Francophones in Yukon file few complaints with the Office of the Commissioner of Official Languages. They prefer to send them to the Association franco-yukonnaise so that it may discuss them with the institutions concerned. Services in French are especially in need of improvement in the offices of the Departments of Employment and Immigration and Justice and at the Canada Mortgage and Housing Corporation.

To improve the provision of service in the minority language the Treasury Board is assessing the possibility of providing centralized services in the new federal building in Whitehorse.

THE NORTHWEST TERRITORIES

The Government Leader of the Northwest Territories, Nellie Cournoyea, has been directly responsible for official languages in the Territories since August. The Fédération franco-ténoise welcomed this move enthusiastically, since it should result in better co-ordination of the efforts of departments to provide services in the eight official languages of the Territories (Chipewyan, Cree, Dogrib, English, French, Gwich'in, Inuktitut and Slavey). In the spring the Legislative Assembly appointed a Commissioner of Official Languages, Betty Harnum, with a mandate to ensure the implementation of the Official Languages Act of the Northwest Territories. Ms Harnum has established very cordial relations with her federal counterpart and has consulted him on several occasions.

The newspaper *L'Aquilon* saw its future assured, at least in the short term, thanks to the efforts of its managers. They reduced costs and appealed to Francophones for support in achieving their goals. Among other things, *L'Aquilon* hopes to persuade the minority associations to purchase advertising space.

Francophone parents in Yellowknife continue to be very concerned about the survival of French in the Northwest Territories. They criticized the inertia of their government, which still has not officially acknowledged in the Territories' School Act the right to be educated in French or the right of Francophones to manage their own schools. The government has said it wishes to deal with these demands at the same time as those of other groups, in 1993.

The Northwest Territories is the only political entity in which the Aboriginal population is a majority. Francophones (2.5% of the population) are always very active on the territorial scene. Most of the Francophone population lives in the capital, Yellowknife, in the southwestern part of the Territories, and in Iqaluit in the east. Most federal offices are located in Yellowknife and generally report to regional offices in Edmonton.

The provisions of the regulations on communications with and services to the public that set out the obligations of the offices located in Yellowknife do not come into force until December 16, 1993, but some of these offices already provide service in French and slightly more than 3% of positions are identified as bilingual.

In 1992 Canada Post broke new ground with imperative staffing of two bilingual wicket-clerk positions in Yellowknife in co-operation with the local Association franco-culturelle. The Department of the Secretary of State hired a bilingual part-time development officer at its Yellowknife office to serve the Francophone community in the Territories. Unfortunately, a number of federal institutions, even in 1992, did not make proper use of the newspaper *L'Aquilon* to inform the Francophone public.

"School
management
soon?"

BRITISH COLUMBIA

Early in the year, *Le Soleil de Colombie* headlined: "School management soon?" In July the government of British Columbia told the province's Francophones that it should be able to create three French-language school boards, but only in 1994, not in 1993 as expected. After lengthy discussions the Minister of Education, Anita Hagen, announced a few days before Christmas that the government was prepared to establish one province-wide French-language school board in 1995. Thanks to grants from the Secretary of State and the provincial Ministry of Education four Francophone associations joined together to implement an education action plan in the 45 schools that offer the Programme cadre de français to more than 2,000 students in the province. The President of the Association des parents francophones de la Colombie-Britannique, Martine Galibois-Barss, pointed out that developments with respect to French-language education are the concern of the entire community; hence the formation of this consortium.

Victoria saw its first criminal trial in French, after Quesnel, Dawson Creek, New Westminster and Vancouver. Trials have been held in French in British Columbia for the past three years.

This year the Maison de la francophonie in Vancouver succeeded in stabilizing its financial situation by renting out one floor of its building. This enabled it to continue to perform its role in the Francophone community. In addition, in the spring Rogers Cable announced its intention to broadcast the TV5 network, thereby opening a window on the international Francophone community to British Columbia Francophones.

The day after the referendum Premier Mike Harcourt reassured the Francophone community by saying, "The spirit of the Canada clause is still there. We will pursue our work with the Francophones of British Columbia, particularly on the school question." In the spring, shortly after speaking with the President of the new Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (formerly the Fédération des Franco-Colombiens), Marie Bourgeois, and with Raymond Bisson, president of the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada about the future of the British Columbia Francophone community, Premier Harcourt had said that it was time for provincial governments to play "a proactive role" in promoting their official language minorities.

A number of federal institutions showed a lack of understanding of their obligations regarding service in both official languages. Following several complaints Agriculture Canada now uses the minority press to inform the Francophone public about spraying against the gypsy moth. We noted a significant increase in 1992 in the number of complaints against Revenue Canada (Taxation) because of the problems this Department experienced in distributing the French version of the 1991 income tax form. The Correctional Service of Canada broke new ground in 1992 by making a cognitive skills course available in French to Francophone inmates at the Matsqui institution.

The Commissioner believes it is essential to ensure better distribution in British Columbia of the information material published by the Treasury Board and to conduct a familiarization campaign in federal institutions to remind them of their linguistic obligations. The Treasury Board and the Department of the Secretary of State must assume their leadership roles more effectively in this regard.

ALBERTA

On March 10, shortly after saying that he would like to see a thorough revision or even the abolition of the Official Languages Act, Premier Don Getty of Alberta announced his intention of having a bill on Francophone school management adopted before the end of the year. In June the then Minister of Education, Jim Dinning, tabled the bill in the Legislative Assembly, and it was publicly supported by the Alberta Teachers' Association. In the fall, Premier Getty announced his resignation as leader of the Party and premier. By year's end the bill had not yet passed third reading. However, in addition to various newspapers, including the *Edmonton Journal*, many prominent figures, such as Nancy Betkowski, then Minister of Health and a candidate for the Party leadership, came to the defence of Franco-Albertans after Premier Getty's statements against "bilingualism" early in the year.

In September 1992 a French school opened its doors in Plamondon, in premises that the region's Francophone community regards as temporary. Another French-language school, École Père-Lacombe, was opened in Edmonton and the establishment of another homogeneous French school is scheduled for Fort McMurray in September 1993. In Lethbridge the separate and public school boards have still not succeeded in agreeing on the creation of a homogeneous French school. Parents have pleaded their cause before the Minister of Education, who responded that it was a local issue. Alberta became the first province west of Manitoba to offer a Master of Education program in French at the University of Alberta.

In the spring the first French literacy centre in Alberta was officially opened in St. Paul. In the fall, thanks to a grant from Health and Welfare Canada, the Fédération des parents francophones de l'Alberta was able to open the Centre de ressources préscolaires in Edmonton; it provides children with French-language instruction even before they enter school. The federal Department of Communications awarded a grant to Francophones in Edmonton for construction of a model of a future cultural centre to accommodate various associations, businesses, a theatre and so forth. The Minister, Perrin Beatty, in handing a cheque to Jean-Louis Dentinger, President of the Société du centre communautaire d'Edmonton, noted that culture and language are closely related and that the future centre should enable Franco-Albertans to fulfil their potential more fully. Construction of the centre depends on an agreement between the federal government and the community, which, at year's end, had still not been signed.

The Association canadienne-française de l'Alberta created two new regional sections this year, in Jasper and in Lloydminster. The last regional section had been established 12 years ago.

Edmonton celebrated its 100th anniversary in 1992 and Francophones participated in great numbers in the various activities organized for the occasion. There was another anniversary, that of the newspaper *Le Franco*, which marked 25 years of publication this year.

In 1992 Revenue Canada (Taxation) and Employment and Immigration continued to provide good service in French.

Because of a transfer of staff in the Canadian Parks Service the position of Co-ordinator of Official Languages has been vacant for nearly a year in the western regional office, which has hampered implementation of the Act. This vacancy could compromise some of the progress made this year in service to the public, especially in bilingual signage.

We received a large number of complaints against Air Canada again this year with regard to advertising in the minority press. In addition, the Federal-Provincial Relations Office and the Departments of Employment and Immigration and Industry, Science and Technology were the subject of a large number of complaints about unilingual English mailings.

While various federal institutions are well aware of their obligations with respect to service in both official languages, better distribution of the information material published by the Treasury Board is required with the coming into force of the first phase of the regulations on communications with and service to the public.

"Our government

is committed

to do it

and we will."

SASKATCHEWAN

The bill that was to amend the School Act to allow the Saskatchewan Francophone community to assume management of its schools was not tabled for third reading in the province's Legislative Assembly. This decision by the provincial government postponed consideration of the bill to the next session, in 1993. The Commissioner wrote the leaders of the political parties with regard to this matter. The Association provinciale des parents fransaskois, the Association culturelle francocanadienne of Saskatchewan (ACFC) and the Commission nationale des parents francophones expressed deep regret at the government's decision. Francophone New Democrat MLA Armand Roy pointed out, however, that the Minister of Education, Carol Teichrob, supports school management by Francophones. She had said on the day after the closing of the spring session: "I think it's important to do it. Our government is committed to do it and we will." It will be recalled that a committee had been formed three years ago to study ways in which the province could make provision for the educational needs of its Francophone community. It recommended a school management model to meet the needs of a clientele of some 1,000 students in some 10 schools. Shortly before the end of the year, however, members of the

Saskatchewan School Trustees' Association decided against the school management model by a slim majority, citing financial reasons.

Saskatchewan Francophones had reason to be pleased in the area of cultural affairs. Early in the year the ACFC celebrated its 80th anniversary, while *L'Eau vive*, the only French-language newspaper in the province, won six first prizes and three special mentions at the annual meeting of the Association de la presse francophone held at Penetanguishene, Ontario, from July 7 to 12. *L'Eau vive* was named newspaper of the year in its category. Francophones in Regina still do not receive programming on the TV5 network despite the national agreement signed between TV5 and the major cable television companies in Anglophone Canada. TV5 is received in Saskatoon.

The Saskatchewan government's Office of French-Language Co-ordination began a campaign to promote French services provided by the provincial government even though Saskatchewan still has no policy or legislation concerning such services. For the third year running the Association culturelle française de Regina published a tourist guide (in a much bigger printing) for those interested in the province and the activities of its Francophone community.

At a meeting with representatives of the Saskatchewan Francophone community in October the then Secretary of State, Robert de Cotret, confirmed renewal of the agreement between the federal government and the province's Francophones. This agreement is mainly concerned with the cultural centre in Ponteix, the translation of provincial laws and funds for post-secondary education. The Saskatchewan Language Institute in Regina, where enrolment is increasing, is also under discussion in connection with this agreement. Interested parties met shortly before Christmas to discuss renewal in greater detail. It will be recalled that the first agreement between a minority community and the federal government was signed in Saskatchewan in 1988.

The location of federal government offices in Saskatchewan reflects the generally scattered population. Many are therefore found in various small and medium-sized centres. This state of affairs is well suited to active offer in English but, with the exception of a few offices of the RCMP, Canada Post, Parks Canada and Employment and Immigration, there are very few services directly available in French in rural areas.

In the federal offices centralized in Regina and Saskatoon the only service that is generally provided in both languages is reception. Services in French at all other points of service are, for all practical purposes, non-existent except at the CBC and the Secretary of State's Department.

With the coming into force of the regulations on communications with and services to the public on December 16, 1992, the RCMP announced a significant reduction in the number of detachments in the province that require bilingualism. We anticipate, however, that most other institutions, especially those providing key services, will improve active offer and provide more services in both official languages in offices subject to the new regulations. It should be noted that 3.3% of federal positions in Saskatchewan are designated bilingual and 70% of them are occupied by employees who list English as their mother tongue.

MANITOBA

During the general meeting of the Société franco-manitobaine (SFM) last October the government of Manitoba announced, in connection with an agreement with the federal government on services in French, that it would soon distribute a guide on access to such services. The government also indicated that it was establishing a health facilities support group to develop and implement policies and action plans for French-language health services. An initial shelter program for Francophone women and their children who are victims of abuse has been established at the provincial level.

In 1992, thanks to the federal-provincial agreement, for the first time the Institut Joseph-Dubuc was able to provide municipalities with translation, editing and training services and even to publish a glossary of legal terms. La Broquerie became the first bilingual rural municipality and quickly joined the Association des municipalités bilingues du Manitoba. Thanks to this organization, bilingual villages and municipalities have fully bilingual electoral documentation (candidacy forms, posters, etc.) available to them for the first time. Since late July a large number of bilingual road signs have been erected in designated areas of the province. The SFM is impatiently awaiting the signing of the agreement between the federal government and the Franco-Manitoban community in order to make progress in some of the areas it is particularly concerned about: the economy, job training, the improvement of its premises, the establishment of an electronic network and a network of regional officers.

A new "national" association chose Manitoba as its home: the Fédération des associations de juristes d'expression française, which incorporates organizations in New Brunswick, Ontario, Manitoba, Saskatchewan and Alberta, and whose priority it is to provide assistance to the recently-formed Association des juristes d'expression française de l'Alberta. The provincial government has joined the Association internationale de parlementaires de langue française (AIPLF) as one of 40 branches representing 32 countries. The major contributors to the AIPLF solidarity fund are the federal government, Quebec and Ontario. The Collège universitaire de Saint-Boniface pursued its research role by organizing a symposium on living conditions in the minority community. Specialists and professors from various countries, particularly Canada, the United States and the former Soviet Union, participated in this colloquium, which was highly successful.

**Improvements must be
made in the active
offer of service
in both languages.**

In May, to the delight of Franco-Manitobans, Radio-Canada announced the production in Winnipeg of a new program, "L'Autostop", which will enable television viewers to discover the Prairies for the next three summers, starting in 1993.

The Fédération provinciale des comités de parents francophones asked the Supreme Court of Canada to intervene in the school management issue in Manitoba. In March the provincial government announced a plan that would allow Francophone parents to choose whether or not to join the French-language school board that the government proposes to create in September 1994. To the Fédération this decision is tantamount to sharing, rather than possessing, control over school management. The school management implementation task force established by the Minister of Education, Rosemary Vodrey, remained inactive since the four Francophone organizations invited to participate in it chose not to appoint representatives, following the example of the Manitoba Teachers' Society.

In December the Supreme Court of Canada heard the Francophone parents' case. The Fédération provinciale des comités de parents francophones du Manitoba, the Commission nationale des parents francophones, the Société franco-manitobaine, the Conseil jeunesse provinciale du Manitoba and the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada asked the Court to clarify the exact scope of the rights of Francophone parents as set out in the Charter of Rights and Freedoms and confirmed by the Court's Mahé decision. The Commissioner intervened in support of the Francophones of Manitoba. At year's end the question of school management by Franco-Manitobans remained unresolved, pending the Supreme Court's judgment.

The contribution of Louis Riel to the history of Canada was officially recognized this year by the federal Parliament and by the Manitoba legislature.

Except for a few institutions such as the RCMP, Canada Post, Employment and Immigration, Revenue Canada (Customs and Excise), Environment Canada and the Canadian Parks Service, most federal offices are in Winnipeg. Telephone reception is generally in both languages in nearly all these offices, whether in Winnipeg or elsewhere. Some of the institutions already have bilingual employees on staff and can provide the full range of their services in both official languages. Improvements must be made in the active offer of service in both languages, however; shortcomings still exist.

In Manitoba 6.5% of federal positions are identified as bilingual; slightly over half are filled by employees whose mother tongue is French.

The managers and employees of offices identified as bilingual should review their practices in order to provide high quality service to their clients in both official languages.

ONTARIO

In the 1991 census 504,000 Ontarians listed French as their mother tongue, 20,000 more than in 1986. This is the first time that the number of Franco-Ontarians has exceeded half a million. There are more than 100,000 Francophones in the Regional Municipality of Ottawa-Carleton, nearly 60,000 in Toronto and some 10,000 in St. Catharines-Niagara, Hamilton and Windsor. Most Franco-Ontarians, however, still live in the north and east of the province.

In the course of the year the Commissioner of Official Languages met with various representatives of the minority and majority communities. In a speech delivered in Kingston in January he pledged to support the official language minorities, who often feel isolated and abandoned. He said that it is essential to make public officials aware of the concerns and special needs of the minority communities.

While Premier Bob Rae has not endorsed a provincial official languages act, the Minister for Francophone Affairs, Gilles Pouliot, reaffirmed the government's commitment to implementing the French Language Services Act, which guarantees services in French in some 22 districts in the province. Since 1989 the government of Ontario has designated some 4,930 positions (about 7%) bilingual in 30 ministries and spends approximately \$53 million each year (0.7% of its budget) on such services. In addition, it has designated 99 hospitals and other health and social service facilities as institutions offering services in French. This year the province erected bilingual road signs in a number of districts, despite the protests of certain municipalities and a few members of the Opposition.

Although Ontario is taking steps to implement the French Language Services Act, the Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO) has expressed its discontent with certain government programs. For example, early in the year the Minister of Citizenship, Elaine Ziemba, proposed a bill on equal employment opportunities that targeted various disadvantaged groups in the province but omitted Francophones. ACFO protested, pointing out that Francophones are underrepresented in the province's labour force, often because of their educational level and lack of professional training, but the minister refused to amend the bill. ACFO also feared that budget cutbacks might compromise the progress achieved in the Ontario Public Service. Some positions for teachers of French in the provincial Public Service were abolished and only 70% of the government's bilingual positions are filled by incumbents who meet the language requirements of their position. During the year Francophones filed some 260 complaints with the Office of Francophone Affairs. ACFO wondered whether the government should not create a linguistic ombudsman position similar to that of the federal Commissioner of Official Languages.

Like the government, some Ontario municipalities have taken the initiative of offering services in French, although they are not legally obliged to do so. Ottawa decided to provide interpretation services on request

at public meetings and to develop an employment equity policy for Francophones. Gloucester announced that it would adopt an official policy on bilingual services. In Toronto the police will assign bilingual officers to certain areas. Sudbury displays the Franco-Ontarian flag outside city hall. The Mayor of Hawkesbury, Yves Drouin, undertook a campaign on behalf of the Association française des municipalités de l'Ontario to convince his municipal colleagues of the importance of developing a partnership between the two linguistic communities. Finally, some municipalities have begun to question the relevance of their resolutions on English unilingualism, which so offended Franco-Ontarians three years ago. The municipalities of Watford and Zorra in southwestern Ontario have rescinded their resolutions.

The province has nearly 100,000 French-speaking pupils, about 6% of the school population. Only some 35,000 of these students attend schools managed by independent French-language school boards. These are pupils in Ottawa-Carleton, the Toronto public sector and the United Counties of Prescott-Russell. In most other school boards there are "sections" or "advisory committees" of French-speaking school board members who have specific responsibilities but not complete control of French schools. The Ontario School Act recognizes the right of French-speaking children to be educated in French, without, however, making provision for the management of French schools by Francophone parents. The journalist Adrien Cantin, writing in *Le Droit*, expressed the frustration felt by many Franco-Ontarians: "Despite the Supreme Court of Canada's decisions on school management, the Rae government continues to drag its feet. Despite the sympathy expressed by the New Democrats and the successive study commissions on this issue, Francophones still directly control only a fraction of their schools..." (*Our translation*) The issue remains unresolved. In addition, Franco-Ontarians are asking the government for French-language daycare centres in several regions of the province, including Ottawa-Carleton, where there is a severe shortage.

**504,000 Ontarians
listed French
as their mother tongue
in 1991.**

In September 1992 the province's only French-language community college, Cité collégiale, enrolled 2,800 students at its campuses in Ottawa, Hawkesbury and Cornwall. The increase in the number of applications for admission to Cité collégiale (up 25% over last year), coupled with the results of recent studies confirming the lower educational level of Franco-Ontarians in several regions, underlined the need for the establishment of new French-

language colleges in Northern and central southwestern Ontario. In addition, the Alliance pour les collèges francophones de l'Ontario was formed to bring together those mainly concerned. In June the then Minister of Colleges and Universities, Richard Allen, announced that Ontario would give its approval to the establishment of these colleges, provided that it received a financial contribution from the federal government. The latter has not yet responded to Ontario's request, but the then Secretary of State, Robert de Cotret, indicated that the cabinet was studying the proposal. The

Commissioner emphasized to the Secretary of State the urgency of founding new French-language colleges. Finally, hundreds of Franco-Ontarian college students demonstrated on November 27 in Ottawa and in seven other cities in the province to emphasize to the government the importance of this issue.

A large number of Franco-Ontarians are calling for the creation of a French-language university in the province. The Société des universitaires de langue française de l'Ontario (SULFO) points out that the province has more than 15,000 Franco-Ontarians enrolled in bilingual or English-language universities. According to SULFO this number is large enough to warrant a separate French-language university. The representatives of bilingual universities, such as Marcel Hamelin, Rector of the University of Ottawa, defended the principle of the bilingual university, contending that an institution can offer a wider range of specialized programs when it has the co-operation of both language communities. The University of Ottawa offers nearly 200 programs of instruction entirely or partly in French to 9,000 French-speaking

students. This is 36.2% of enrolments. The university is endeavouring to increase the number of courses given in French. For the first time, this year the University is offering a master's degree in social work in French and a family medicine program developed in co-operation with Montfort Hospital.

Early in 1992 the government received a report on Franco-Ontarian culture, written by Yolande Grisé, head of the Ontario Arts Council, which pointed out many cultural problems in French-speaking Ontario and contained recommendations to the government. In November the then Minister of Culture and Communications, Karen Haslam, announced the creation of a French section in the ministry and the grant of a special budget of \$300,000 to assist the province's Francophone cultural centres. Various cities, including Ottawa and Sudbury, organized Franco-Ontarian festivals. Le Théâtre du Nouvel-Ontario, which celebrated its 20th anniversary this year, recorded a 38% increase in the number of spectators at its productions. La Chaîne française of TVOntario achieved an excellent level of listenership during the year and the CRTC congratulated TVOntario for a Canadian content of 70% in its educational programming. In November the CBC began French-language programming on the FM network in Toronto.

The Franco-Ontarian community has one daily newspaper, 13 weeklies and two community radio stations. The Commissioner, who met with the representatives of various media in the course of the year, told Toronto's *L'Express* that he hopes to see Franco-Ontarians exercise greater control over their educational facilities, adding that the province and the entire country need visionary leadership during this difficult period.

Ontario benefits from the services of 90 federal agencies; in them only 7.8% of all positions (2,893 of 37,083) require the use of both official languages.

In the past five years these agencies have been innovative in their efforts to improve service to the Francophone community: toll-free telephone num-

bers, determination of the linguistic preferences of their clients and centralization of bilingual services, for example, have been used.

Since both the federal agencies and the Francophone community have been inadequately informed of the obligations set out in the Act, new regulations have been adopted to make them more aware of the issues and better informed about them.

Action has been taken at various levels. The Commissioner has met with an interdepartmental group of regional directors and official languages advisers. He will meet with public service managers in Northern Ontario in 1993 and the Ontario Regional Office will undertake a study of active offer of service in the North.

QUEBEC

The 1991 census showed that Quebec had 666,916 people with English as their mother tongue, down 11,869 (2%) from five years earlier.¹ This was largely due to the out-migration of Anglophones from Quebec, which shows signs of continuing: a recent survey reported that 62% of young Anglophones believe their job opportunities are limited in Quebec and are considering leaving the province within five years. The decline in the English-speaking population was, however, smaller between 1986 and 1991 than in preceding years. Montreal continues to be home to 500,000 English-speaking Quebecers and there are still many Anglophones in the Eastern Townships, western Quebec, Quebec City and other regions of the province. English-speaking Quebecers can claim to form one of the most bilingual communities in the country: about 60% of them now report being able to converse in French.

¹ Based on an internal review of 1991 census data and including a proportion of multiple responses

In June 1991 the National Assembly adopted Bill 150, which provided for a referendum on constitutional considerations by October 1992. This was modified in September 1992 to focus the referendum on the Charlottetown Accord. On October 26, 57% of Quebecers said "No" and 43% said "Yes", results close to the national average. Following the defeat of the referendum Opposition Leader Jacques Parizeau called for provincial elections but, with two years left in his mandate, Premier Robert Bourassa indicated that his party would continue to govern and would make the economy its priority.

In December 1988 Quebec had adopted Bill 178, using the notwithstanding clause of the Constitution to impose exclusive use of the French language on outdoor commercial signage and its predominance indoors. The notwithstanding clause, limited to five years although renewable, had to be invoked because the Supreme Court of Canada had ruled against banning the use of languages other than French on commercial signs. Unless it is re-enacted Bill 178 will lapse in December 1993. It has been considered by virtually all Anglophones as a constraint on freedom of expression. Sharon McCully, for example, called the law "draconian" in the *Sherbrooke Record*. Many Francophone commentators, such as columnist Lysiane Gagnon of *La Presse* and the *Globe and Mail*, have also criticized Bill 178. By contrast, in May a Francophone writer, Josée Legault, authored a book entitled *L'invention d'une minorité : Les Anglo-Québécois*, in which she argued that English-speaking Quebecers have been slow to adapt to the Francophone society around them.

In October the Minister responsible for the Charter of the French Language (Bill 101), Claude Ryan, released a publication entitled *Indicateurs de la situation linguistique au Québec*, interpreted as showing that the situation of the French language had improved. In December Premier Bourassa said he would examine the possibility of easing linguistic restrictions and promised a full debate on the subject in the National Assembly in 1993. The *Gazette* commented in an editorial that "properly conducted, this [debate] could be one of Quebec's most important

events in a generation — for Anglophones, perhaps the most important." The Parti Québécois declared its opposition to any modification of the existing language legislation but, in an internal party document obtained by the press in November, it was suggested that bilingual signage could be allowed if Quebec were to become independent. Before the end of the year Mr. Ryan asked for a review of Bill 101 by the Conseil de la langue française with particular reference to five questions:

- 1) Is it desirable to bring changes to articles of the Charter which deal with public signs, commercial advertising and signs relating to firm names?
- 2) Is it desirable to bring changes to articles of the Charter which regulate admission to English schools?
- 3) Would it be desirable that the conditions for the withdrawal of a Subsection 113(f) [bilingual]² status [of an organization] be defined so as to take into account in particular the opinion of the concerned organization and the community it serves?
- 4) Would it be advisable to make Article 29 of the Charter [relating to French traffic signs] more flexible...in situations where the use of a language other than French may be required for reasons of public security or health?
- 5) Is it desirable to foresee changes to the Charter in order to promote French in firms [with fewer than 50 employees] which do not presently have to obtain a francization certificate?

Complaints about sign law violations this year numbered 2,475, compared to 1,660 last year. Inspectors reported, however, that 96.5% of commercial signs on stores conform to the law and that 75% of businesses

² Subsection 113(f) of Bill 101 recognizes a special linguistic status for municipal, educational, health and social service institutions required to offer services to a clientele that is in a majority non-Francophone. There are some 225 such institutions.

with 50 or more employees have francization certificates. Yet many businesses, Francophone as well as Anglophone, remain opposed to the regulations; a group called Re-Action Quebec brought together merchants with language problems and several businessmen in western Quebec successfully contested certain regulations in court. Alliance Quebec distributed decals inscribed with "F/E" for storeowners, indicating to customers that service is available in English as well as French.

The government of Quebec has been attempting to attract more Anglophones into its Public Service and last year appointed a Consultative Committee of representatives of the English-speaking community, headed by David Blair, a Quebec City lawyer. In November the Blair Committee submitted a report to Daniel Johnson, President of the Treasury Board, stating that English-speakers represent 12% of the population but only 465 (0.8%) of 56,000 public servants. In 1991-92 there were 433 job competitions, but English-speaking Quebecers participated in barely a third of them. There were 483 Anglophone candidates (0.7% of the total); only 36 were declared qualified. The Blair Committee made recommendations, on which the government has been acting, to improve the situation.

Anglophones are also underrepresented in the federal Public Service in Quebec. At the end of 1992 there were 1,563 Anglophones (5.4% of the total) in federal offices in Quebec. Efforts have been made to increase English-speaking participation, notably by federal managers working with Anglophone community associations and the Commissioner. The number of Anglophones did not rise in 1992, despite some recruiting successes. For more detailed information, see Part III, Chapter 1(d), "Equitable participation", beginning on page 51.

When a study released by the government showed that unilingual Francophones received higher employment incomes than bilingual Anglophones, many commentators, notably Agnès Gruda of *La*

Presse, were critical. She wrote: "Even with equal educational and linguistic qualifications, Anglophones (who in recent years have been becoming 'bilingual' at nine times the rate of Francophones) are disillusioned to find that they earn less because of their ethnic origins." The *Gazette* was also critical of employment and income patterns in Quebec. Pierre-Étienne Laporte, President of the Conseil de la langue française, wrote to both newspapers to state firmly that Quebec does not and must not have any policy of discrimination against persons whose language heritage is other than French.

**Quebec has been trying
to attract
more Anglophones
into its Public Service.**

The Commissioner of Official Languages has had several encounters with ministers and officials of the government of Quebec. He has consistently expressed the view that the future vitality and security of the French language depend, not on the exclusion of English from signs, but on the quality of education and on practical measures to ensure that French-speaking Canadians can work in French everywhere in the province. He has also made it clear that Bill 178 has given Quebec a negative image in the rest of Canada and that he hopes that Quebec will, in 1993, opt for the formula set out in the 1988 Supreme Court of Canada judgment rather than for renewal of the notwithstanding clause and of Bill 178 as presently written.

Bill 101 makes French the functional language of municipal administration, but Subsection 113(f) provides bilingual status for municipalities with non-Francophone populations over 50%. In the 1986 census the English-speaking population of the town of Rosemere, north of Montreal, fell below 50% and subsequently the Office de la langue française revoked its bilingual status. In 1988, however, a judge overruled the Office and restored the bilingual status, although on a technicality. In April this year Rosemere held a referendum, asking its citizens: "Are you in favour of the Town of Rosemere continuing to identify itself and communicate with its residents in the two official languages, with predominance given to French, as required by law?" No fewer than 2,493 (79%) voted in favour and only 664 (21%) were opposed.

Columnist Don Macpherson of the *Gazette* wrote that there is "goodwill busting out all over", while Pierre Gravel of *La Presse* suggested it would be undemocratic for the Office de la langue française to attempt again to revoke Rosemere's bilingual status. In Ulverton, another municipality where the English-speaking population has fallen below 50%, Mayor Suzanne Sanschagrin declared that "the Anglophones here who are the descendants of the founders of our municipality have the right to be served in English. We'll fight to keep that right." As noted above, this issue is one of the questions which the government is examining and on which Mr. Ryan has asked for an opinion from the Conseil de la langue française.

Municipal leaders calling for revision of the language laws included Mayor Jean Doré of Montreal. Recalling English-speaking Canadians' contributions to Montreal's 350 years of history, Mayor Doré declared that today's metropolis was shaped by the two linguistic communities. He went on to say: "Montreal will continue to prosper to the degree that Francophones and Anglophones continue to work together in a spirit of generosity." Mayor Doré asked the government to revoke Bill 178 for small businesses at least. A Montreal City Council committee stressed the benefits of ethnic diversity and emphasized that immigrants and non-Francophones have contributed much to Montreal's growth.

It is worth noting that in Montreal the Chambre de Commerce and the Board of Trade amalgamated into a single organization dedicated to fostering the economic development of the city and the metropolitan area.

The 23 members of a task force on English-language education, chaired by Chancellor Greta Chambers of McGill University, which visited English schools across the province last year, reported to the Minister of Education in February. The report portrays a community facing significant problems. Enrolment in English schools fell from 250,000 to 108,000 between 1972 and 1990. Some 174 schools closed during this time and most remaining English schools, especially off the Island of Montreal, had

fewer than 200 students. The report recommended creating an assistant deputy minister's position for English education in the Department of Education; better French second-language programs; improved English curricula; and more funding for small schools, specially gifted students or those with learning difficulties, and health and social services. The report also suggested integrated English Protestant and Catholic schooling, protection for English-language boards and liberalization of the right to English education. In fact, Quebec's new Education Act (Bill 107) provides for school boards based on language rather than religious denomination but its implementation has been delayed by court actions launched by confessional school boards.

The most sensitive recommendation of the Chambers Task Force was "that access to education in English be widened at least to include any child who was being educated in English or who has a parent from an English-speaking part of the world." Under the Charter of the French Language (Bill 101) only children of parents educated in English in *Canada*, and siblings of children already enrolled in English schools, are permitted to attend such schools, with exceptions for persons with only temporary residence in the province. The study suggested that the proposed broadening of access would mean enrolment of some 10,000 children in the English system, representing only a 1% decrease of potential clientele of French schools. Such a shift, it was argued, would not substantially affect the French schools but would guarantee the viability of the English ones.

In responding to the Task Force Michel Pagé, then Minister of Education, wrote: "Quebec society has the obligation to provide quality educational services to all Quebecers....Clearly, the English-speaking community requires certain particular forms of support if its educational system is to fulfil the challenging task of preparing young English-speaking Quebecers to take their rightful place in society." The minister moved to implement many of the report's recommendations. He did not react negatively to the recommendation concerning widening access to English schools, promising to

submit it to the government for consideration. There was, however, opposition to this particular proposal. For instance, Gilles Lesage observed in *Le Devoir*: "The Minister of Education forgets, or pretends to forget, that getting young immigrants into French schools is our biggest gain from Bill 101 over the past 15 years.... Given the vulnerable Quebec situation, it would not take much for things to turn dramatically against the francization process, as before 1977." (*Our translation*) When Mr. Pagé left the government in September for the private sector the new Minister of Education, Lucienne Robillard, confirmed that the government would adopt no fewer than 23 of the 29 recommendations of the Chambers Task Force, but that it would not at this time implement the recommendation for wider access, referring it for further study to Mr. Ryan.

Quebec has three English universities and seven colleges. While in the past provincial governments have been criticized for underfunding English universities, in September Mme. Robillard announced grants of \$42 million to McGill and Concordia Universities in addition to regular funding. McGill's Principal, David Johnston, said that the funding gap has been narrowed, although the university still has an accumulated operating deficit of \$76 million. McGill University won top ranking in the *Maclean's* survey of Canadian universities again this year.

Many young English-speaking Quebecers attend French-language institutions. No fewer than 18,795 English-speaking school children (almost one in five) were enrolled in French schools in 1990, even though 7,811 of them were eligible for English schooling. Moreover, 5,099 Anglophones were studying in French colleges and 3,254 in French universities. The large majority of Anglophone students, however, attend English institutions and there was criticism again this year that they were receiving insufficient instruction in French. (See Part V of this Report for information on second-language instruction in Quebec.)

**"Quebec society
has the
obligation to
provide quality educational
services to all Quebecers."**

As Frances Bula of the *Gazette* wrote: "French counts in Quebec, and...parents have pressed English schools for better French teaching." The same pressures were felt at the post-secondary level. Patrick Woodsworth, Director of Dawson College, told a committee of the National Assembly in November that "lots of students don't have a sufficient grasp of the French language" and recommended that the English colleges should require students to take French classes. Other recommendations to the committee included the establishment of basic standards of French for the college diploma, special make-up classes for French-language skills and exchange programs. The Task Force on Job Opportunities for English-Speaking Youth also stressed the importance of French-language skills and especially "job-related French competency" in its recommendations designed to encourage young Anglophones to stay in Quebec.

Last year the National Assembly adopted Bill 120 on health and social services; implementation is not yet complete. This legislation stipulated that "English-speaking persons are entitled to receive health and social services in the English language", subject to certain resource restraints, and required the regional health and social service boards to develop programs of access to health and social services in English. Bill 120 also provided for public elections to the regional boards. These elections took place early in the year across the province and there was active participation by the English-speaking communities: some 12% of the open seats on the health and social service boards were filled by Anglophones.

Despite Bill 120's guarantees relating to English-language services, some of the new bill's reforms involving decentralization will cause difficulties for the English-speaking population. Certain institutions which offered many services to the English-speaking community over wide areas, such

as the Ville Marie Social Service Centre in Montreal, have had their roles reduced and significantly modified. For instance, several of Ville Marie's former functions are being transferred to community service centres, and not all of these are presently capable of offering adequate English-language services. As well, the transfer of personnel from the larger social service centre to the smaller local office may cause some English-speaking professionals to find themselves relatively isolated from colleagues and indeed from the community. Outside Montreal, smaller numbers of patients or clients form a narrower population base on which to build assured English-language services. This is an ongoing concern of Alliance Quebec and of regional English-speaking associations. It should be noted, however, that one of the results of Bill 120 is the creation of a Child and Youth Protection Agency to serve the English-speaking community in English.

At year's end the Régie de l'assurance-maladie responded to complaints from the English-speaking community and announced its intention to produce application forms and renewal correspondence for medicare cards in English.

As we noted earlier, the majority of English-speaking Quebecers live in the metropolitan Montreal region where most of the regional offices of federal institutions are concentrated. In general, the quality of the services provided in both languages is satisfactory, which explains why few complaints are received from this part of the province.

Outside Montreal the English-speaking community is scattered in (among other places) the Eastern Townships, the Gaspé and the North Shore, which makes it less visible. Still, more than 13,000 Anglophones live in the Quebec City metropolitan area and nearly 10,000 in the environs of Sherbrooke.

Our analyses show that the distribution of bilingual personnel and linguistic resources is relatively satisfactory and that their numbers are sufficient in

federal institutions in Quebec. However, we noted that there was no active bilingual offer either verbally or by means of signs, even where federal institutions have sufficient numbers of employees with the required linguistic skills.

Accordingly, before the regulations on communications with and services to the public came into force, we held informal meetings with the managers responsible for providing federal services in certain regions. We found that even in Chicoutimi, Trois-Rivières or Rimouski these managers had already recognized the extent of the demand for service in English and had secured the necessary resources. Since there was no active offer to indicate the availability of service in English, however, the English-speaking public did not always know that it could obtain services in its own language.

Identification of offices required to provide their services in both official languages pursuant to the official languages regulations should improve active offer.

The principal, province-wide, organization representing Quebec's English-speaking community is Alliance Quebec. More or less closely associated are the Committee for Anglophone Social Action (CASA) in the Gaspé, the Châteauguay Valley English-speaking Peoples' Association (CVESPA), the Outaouais Alliance, the Townshippers, the Voice of English Quebec (VEQ) in Quebec City and the Coasters. There is also the Quebec Community Newspapers Association, which represents no less than 24 English papers. Among the minority groups' objectives are to ensure education, health and social services for the English-speaking minorities and to seek reform of the language legislation. Alliance Quebec also sponsored a Task Force on Job Opportunities for English-Speaking Youth in Quebec. In its report, made public in September, the Task Force stressed that over 60% of young English-speaking Quebecers are considering leaving Quebec within five years; it made many recommendations to help to encourage them to stay in

the province.³ The minority associations also sought to defend a united, two-language Canada. As Robert Keaton, President of Alliance Quebec, put it: "The cost of all bilingual services within the federal government structure across Canada amounts to less than five-tenths of one per cent of federal outlays. That's not much money to spend on a program that directly enhances the lives of two million Canadians."

The Atlantic provinces

Some 243,000 of the 289,000 Francophones in the Atlantic Region live in New Brunswick, the only province where English and French are official languages. Nova Scotia has 37,000 residents whose mother tongue is French, Prince Edward Island 6,000 and Newfoundland 3,000. While French does not have equal status with English in these three provinces, their French-language communities scored some gains this year. In Nova Scotia a new Education Act now authorizes the establishment of French-language school boards; the first such board was elected in Halifax-Dartmouth. In Prince Edward Island the French-language school board celebrated its first anniversary. In Newfoundland the provincial government confirmed its commitment to building the long-sought road between the Francophone communities of Cape St. George and Mainland on the Port au Port Peninsula. This 15-kilometre segment will avoid a 75-kilometre detour.

NEW BRUNSWICK

After the referendum Premier Frank McKenna, in keeping with his commitments, submitted a resolution to the Legislative Assembly of New Brunswick to entrench a clause in the Constitution recognizing the equality of the two linguistic communities. The adop-

tion of this resolution on December 4 marked a major step towards the realization of the objectives of the Francophone community and Germain Blanchard, President of the Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick, pointed out: "We can finally see the light at the end of the tunnel. This is a collective victory for all Acadians."⁴ [*Our translation*]

New Brunswick had an eventful year in education. Because of the gradual decline in the Anglophone and Francophone school populations, and for reasons of economy, the Minister of Education, Paul Duffie, announced a comprehensive reform of the school system. There were 43,473 students in the province's 148 French-language schools in 1992 compared to 44,134 the previous year (a drop of nearly 1.5%). Some school districts were amalgamated as part of this reform but the principle of management of their own schools by Francophones was respected. The number of French-language school boards was reduced from 15 to six. The first elections for the new school boards were held in May.

In May the federal Minister of Employment and Immigration, Bernard Valcourt, announced the award of a federal grant to the Université de Moncton for a project developed by the Canadian Language Technology Institute. Over the years the university has developed recognized expertise in the computer-assisted translation of technical documents. The federal and provincial governments signed an agreement that provides for expanding the campus of the Université de Moncton in Shippagan; five new programs will be offered in the fall of 1994 at the Centre universitaire de Shippagan, where the number of students will increase from 285 to 600. In 1992 the numbers of students enrolled at the university's campuses in Moncton and Edmundston were 4,600 and 520. New Brunswick also has four French-language community colleges (in Bathurst, Campbellton, Dieppe and Edmundston). Despite this French-language education

³ A particular area of concern in this regard is the impression held by many young Anglophones that even if they are able to communicate satisfactorily in French their job opportunities will be limited because they are not of the majority community

⁴ The House of Commons passed the relevant legislation on February 1, 1993

system a major challenge remains. According to a recent study 33.8% of the province's Francophones have only a grade 9 education and some 61,000 of them are, for all practical purposes, illiterate.

As it continued the implementation of New Brunswick's Official Languages Act in 1992, the provincial government attempted to explain the legislation better to the public. In particular, it emphasized that all citizens have the right to receive services in the official language of their choice and that all public servants, whether unilingual or bilingual, are entitled to job security in an institutionally bilingual Public Service. In addition, the participation of Anglophones and Francophones in the Public Service must be in proportion to the presence of the two communities in the province.

Dialogue New Brunswick, an independent organization that receives public and private grants, worked again this year to promote better understanding between the two linguistic communities and to explain official languages issues more thoroughly to the general public by launching an awareness campaign and by placing a series of advertisements in newspapers.

The federal government employs 7,236 people in New Brunswick, of whom 2,492 (nearly 35%) are bilingual; most federal agencies are able to meet their service to the public obligations in both official languages. Despite such a large number of bilingual employees, problems persist. In 1992 more than 100 complaints were received by the Commissioner's regional office about federal institutions not serving the public properly, especially Air Canada, Employment and Immigration, Canada Post and Elections Canada. Services provided by third parties, the absence of active offer and the presence of unilingual employees in positions providing service to the public are frequently the source of infractions of the Act. The difficulties Francophone public servants have in working in French and the virtual absence of French-essential positions are two additional concerns that these federal agencies should look at.

**French-language
communities
scored some gains
this year.**

The Commissioner is aware that lack of information about linguistic obligations is often at the root of the problems; he will pursue the dialogue he began this year with federal institutions when he met with managers and Official Languages Program coordinators in New Brunswick.

It is common knowledge that the official Opposition, the Confederation of Regions Party (CoR), led by Danny Cameron, opposes the New Brunswick government's language program, alleging that it is too costly and favours Francophones. According to the government, the program costs only \$15 million a year, less than six cents a day for every resident of the province. In practice, the official languages policy seems to be well accepted by most New Brunswickers. In 1992, 78 complaints were filed with the office of the provincial ombudsman compared to 79 the year before and 102 in 1989. Most of them concerned the inadequacy of services provided in French in certain departments. As for the implementation of the province's Official Languages Act, the Ombudsman, Joseph F. Bérubé, said: "We are still pleased with the way in which public officials discharge their obligations with respect to the fair and equitable administration of the Official Languages Act and of the relevant government policy." [Our translation]

The government of New Brunswick also pointed out that bilingualism is an economic asset that can attract new firms and even multinationals to the province. In an article in the September *Language and Society* the journalist Marc Poirier wrote: "In the past two years several major firms have located their offices in New Brunswick or announced their intention to do so. One of the reasons given is the presence of a bilingual labour force." [Our translation]

Concern for stimulating the region's economy prompted the premiers of the Atlantic provinces to strengthen economic and political co-operation. Possible integration of the Maritime provinces raised concerns among Francophones, however. Roger Ouellette, for example, President of the Société

nationale de l'Acadie, said he feared that "political union of the Atlantic provinces might reduce the demographic weight of the Acadian community of New Brunswick." [Our translation] Francophones, who make up 34% of the population of New Brunswick, would constitute only 16% in a larger entity. The government of New Brunswick is aware of this problem and included in its new legislation on Maritime provinces co-operation a clause designed to "protect and enhance the linguistic rights and cultural identities of the people of the Maritime Provinces."

NOVA SCOTIA

Many were pleased with the adoption this year of Bill 268 by Nova Scotia's House of Assembly. Murielle Comeau, President of the Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse, for example, said, "we are joining the ranks of the provinces that have complied with Section 23 of the Constitution." [Our translation] Amendments to the Education Act now allow Francophones to manage the province's Acadian schools and authorize the Minister of Education to designate French-language schools. Francophone parents in Halifax have already formed the first French-language school board and other groups of parents in southwestern Nova Scotia and Cape Breton are preparing to do the same. Premier Donald Cameron appointed the first Acadian Minister of Education, Guy LeBlanc, who represents Clare.

This progress for the Francophone community in the field of education is timely. Recent studies by the Nova Scotia Department of Education have shown serious educational deficiencies among the province's Francophones. More than a quarter (26.5%) of Francophone adults have less than a grade 9 education and more than 50% of them have difficulty reading and writing. Fortunately, the province established a new French-language community college this year, the Collège de l'Acadie, which will offer courses in French in six different locations and will specialize in distance education. In addition, it should be noted that the only French-language university in the province, Université Sainte-Anne in Church Point,

now has 300 students enrolled in its education, business administration and French literature programs.

The coming into force on December 16, 1992, of the regulations on communications with and services to the public is good news for Nova Scotia Francophones. More federal institutions will now provide their services in both official languages, particularly in Sydney and Halifax.

In recent years certain institutions have improved the linguistic quality of the services they provide to the public. For example, Fisheries and Oceans, Marine Atlantic and the Canadian Parks Service have made progress. Employment and Immigration has rectified shortcomings in the services offered by its employment centres, but the situation on the Immigration side still leaves something to be desired. Certain problems persist, in particular at the Federal Business Development Bank, the Atlantic Canada Opportunities Agency and the Transportation Safety Board of Canada. Language of work rights pose problems for some departments in Halifax, such as Veterans Affairs and Multiculturalism and Citizenship, because they are required to communicate with the employees of offices in New Brunswick.

The federal Public Service in Nova Scotia is 13,144 strong; 868 positions (6.6%) are identified as bilingual but only 689 of the public servants occupying these positions meet the language requirements.

PRINCE EDWARD ISLAND

Francophones in Prince Edward Island officially inaugurated their Charlottetown school and community centre, Le Carrefour de l'Isle St-Jean, this year. At the ceremony marking this event, Robert de Cotret, then Secretary of State of Canada, said that the centre testified to the vitality of the province's Acadian community. The Centre houses the François Buote School with 145 pupils. The French-language provincial school board established last year successfully administered school programs for the approximately 610 students enrolled in schools in Charlottetown, Summerside and the Évangéline region.

A museum of Acadian history opened in Miscouche and *La Voix acadienne*, Prince Edward Island's French-language weekly, won the newspaper of the year award from the Association de la presse francophone. Former Premier Joe Ghiz, announcing the celebration of a Semaine provinciale de la francophonie in April, noted that Prince Edward Island is a community composed of two linguistic groups which are increasingly respectful of each other.

Prince Edward Island has some 30 federal institutions. Among the largest are Veterans Affairs, Agriculture Canada, the Department of the Secretary of State, the Atlantic Canada Opportunities Agency, Employment and Immigration and Canada Post. In September 1992 there were 1,910 positions in the federal Public Service in Prince Edward Island, 438 of which (22.9%) required a knowledge of both official languages.

The recent announcement of the merging of the Departments of Veterans Affairs and National Defence caused uncertainty about the future of Veterans Affairs in Charlottetown, and the closing of Canadian Forces Base Summerside in 1992 had a serious impact economically and demographically on the Francophone community.

NEWFOUNDLAND

On May 29 Premier Clyde Wells said, "I am pleased to participate in this very special event, which recognizes the extraordinary contribution of Newfoundland Francophones to the culture, society and way of life of our province." [Our translation] The occasion was the inaugural raising of the flag of Newfoundland's Francophone community on the flagpole of the House of Assembly in St. John's. For the province's 3,000 Francophones this historic action by the government appeared to mark a turning point in relations between Newfoundland's linguistic communities.

Education was one of the key concerns of the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) this year. French-language classes

are offered in majority Anglophone schools in several districts in the province and there is a French-language school in Mainland. Francophone parents, however, are still calling for implementation of Section 23 of the Charter of Rights and Freedoms, which gives official language minorities the right to education in their language and the management of their own schools. A Department of Education committee is studying this question.

The FFTNL was involved in many other issues in 1992 and called for better service in French for its members from the federal and provincial governments. It also conducted education and literary campaigns for adults. Finally, hundreds of Newfoundlanders gathered at Anse-à-Canards early in August to take part in "Une longue veillée", the Newfoundland Francophone festival, which, once again, was highly successful.

The regulations on communications with and services to the public apply mainly to St. John's. In preparation for their implementation, Marine Atlantic, Revenue Canada (Taxation) and Employment and Immigration have taken major steps in recent years to improve the services they provide in both official languages.

The Office of the Commissioner has received fewer complaints for Newfoundland and Labrador in recent years. Because certain established rights under the old system are no longer guaranteed (for example, in Labrador City), the public's complaints have been more pointed since the regulations came into force.

The absence of information about official languages remains a major stumbling block in Newfoundland and Labrador. While Francophones are uncertain whether they are still entitled to services in their own language, Anglophones believe that services to the Francophone public are more numerous than they are in fact. We should note that only 80 (1.4%) of the 5,553 federal public service positions in the province are identified as bilingual.

PART IV

Table IV.1
Minority language education programs

Enrolment in programs designed to provide education in their mother tongue (English in Quebec and French elsewhere) to members of the official language minority groups, grades in which offered and number of schools where offered, for each province and territory, 1970-71, 1991-92 and 1992-93.

Province/Territory	Enrolment	Grades	Number of schools	Province/Territory	Enrolment	Grades	Number of schools
Newfoundland				Saskatchewan			
1970-1971	185	k to 10	1	1970-1971	765	k to 12	12
1991-1992 ^p	312	k to 11	5	1991-1992 ^p	1,196	k to 12	10
1992-1993 ^e	360	k to 11	5	1992-1993 ^e	1,300	k to 12	10
Prince Edward Island				Alberta			
1970-1971	796	1 to 12	7	1970-1971	n.a.	n.a.	n.a.
1991-1992 ^p	581	1 to 12	2	1991-1992 ^e	2,788	k to 12	23
1992-1993 ^e	600	1 to 12	2	1992-1993 ^e	3,000	k to 12	24
Nova Scotia				British Columbia			
1970-1971	7,388	p to 12	32	1970-1971	0	0	0
1991-1992 ^p	3,298	p to 12	17	1991-1992 ^p	2,046	k to 12	45
1992-1993 ^e	3,200	p to 12	17	1992-1993 ^e	2,100	k to 12	45
New Brunswick				Yukon			
1970-1971	60,679	k to 12	196	1970-1971	0	0	0
1991-1992 ^p	47,128	k to 12	145	1991-1992 ^p	78	k to 9	1
1992-1993 ^e	46,700	1 to 12	145	1992-1993 ^e	85	k to 9	1
Quebec				Northwest Territories			
1970-1971	248,855	k to 11	519	1970-1971	0	0	0
1991-1992 ^e	97,216	k to 11	345	1991-1992 ^p	47	k to 11	4
1992-1993 ^e	96,000	k to 11	340	1992-1993 ^e	50	k to 11	4
Ontario				TOTAL			
1970-1971	115,869	k to 13	381	1970-1971	444,942*		1,197*
1991-1992 ^e	97,637	k to 13	410	1991-1992 ^{p,e}	257,705		1,038
1992-1993 ^e	99,500	k to 13	415	1992-1993 ^e	258,195		1,039
Manitoba							
1970-1971	10,405	k to 12	49				
1991-1992 ^p	5,378	k to 12	31				
1992-1993 ^e	5,300	k to 12	31				

p Preliminary figures

e Estimated figures

n.a. Data not available

* Excludes Alberta, for which no figures are available

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education

SECOND-LANGUAGE
INSTRUCTION



1. SECOND-LANGUAGE INSTRUCTION: EVERYBODY'S BUSINESS

The value of knowing a second language has long been recognized by many Canadians. Those who can speak both English and French can communicate with 98.6% of their fellow citizens, as well as with people from more than 80 countries worldwide.

As Canada, along with other countries, turns its attention to the new global economic order, the idea that our linguistic resources might prove to be very valuable in this area as well is gaining currency. We already have a network of teachers and researchers expert in French and English second-language education, not to mention a full complement of educators skilled in the teaching of other languages.

Canada's Steering Group on Prosperity, in *Inventing Our Future: An Action Plan for Canada's Prosperity*, made the connection between education and economic advancement. In order to "prepare Canadians to meet the challenge of globalization", they wrote, Canada must, among other things, "Expand interest in and access to...training in foreign languages."

Linguistically, we are relatively well placed in respect to those countries which are in the forefront of world economic activity. It is normal for students in countries like Germany and Japan to study a second language (usually English) during their school years.

These countries recognize that export success and language skills go hand in hand, and research corroborates this view. In a survey of companies which have won the Queen's Award for Export the British Export Trade Research Organization found that winning companies employed 90% of all language graduates working in the engineering or exporting areas of the manufacturing sector. The winning companies could offer their services in a wider range of languages than non-winners.

ENROLMENTS

Canadian parents and educators give every sign of recognizing the benefits that language learning brings to this country. Enrolments in French second-language programs at the elementary level continue to increase across the country. In 1970-71 the number of children enrolled in these programs exceeded 30% only in New Brunswick and Ontario. By 1992-93 all regions except the Northwest Territories had rates higher than 30%. Ontario's participation rate is now over 70%, while New Brunswick's — the highest in the country — is 97%.

While the general trend over the last five years has been a steady climb in participation rates at the elementary level, in some areas the increases have been dramatic. In Saskatchewan the proportion of elementary school students taking French nearly doubled in the period from 1987 to 1991, rising from 32.6% to 63.2%. In Yukon the rate went from 48.9% to 73.7%.

At the secondary level the number of students studying French as a second language had stabilized at 47% in the period between 1987 and 1991, down from a high of 56% in 1970-71.

As we mentioned last year, the spectacular increases in French immersion enrolment through the 1980s have begun to level off and are even dropping slightly in some areas. The overall increase in 1992-93 is estimated at 2.2%.

The Canadian Education Association conducted a survey of French immersion education this year. Results from the completed questionnaires of 104 school boards across the country, outlined in their information note "French Immersion Today", indicate that for 54% of school boards immersion enrolments in 1991-92 were within 1% of what they were in 1988. In 38% of school boards immersion enrolments had increased by more than 1% of what they were in 1988; 8% showed a decrease. Among the reasons cited by respondents for a decline in immersion enrolments are the wider variety of course and program offerings in general, such as special

programs for gifted students, as well as improved core French education, which is an attractive alternative for students seeking a good base in FSL.

The number of Quebec students studying English as a second language remains relatively stable from year to year, as it is a compulsory subject from grade 4 to the end of high school. English as a second language is also compulsory for minority official language students outside Quebec at both the elementary and secondary levels.

CORE FRENCH

"Core French", the traditional basic French program, is increasingly attracting the attention of researchers across the country. First and foremost, the National Core French Study has brought about what amounts to a revolution in core French teaching. This extensive multi-year research project has caused educators all across the country to re-design their curriculum material to fit a communicative, experiential model (see "The provinces and territories"). Of course, most working teachers need at least some orientation and, in some cases, a thorough re-training in the communicative method. The objective of this new core program is for students to be able to communicate in their second language by the end of high school.

In this system, students are allowed to work cooperatively in small groups. Children are encouraged to take some responsibility for their own studies. Activities are designed to engage more than one facet of learning at a time. This year the focus of the study is on the practical considerations of using research findings in the classroom.

Other core French research projects across the country include a review of the literature to date compiled by the Ontario Institute of Studies in Education (OISE). Entitled "Research Directions for Core French in Canada", the study recommends research for the future, in particular in the area of experimenting with alternative models of program delivery in core French.

OISE researchers are proposing a project to evaluate a "compact core" model. They will be experimenting with the idea of concentrating or "blocking" the time spent in language learning rather than lengthening it. Not quite as intensive as the "bain linguistique" model in Quebec, which has some grade 5 and 6 students studying English for five-month periods, the project will test and compare the effects on grade 7 students of varying periods of instruction: a concentration of one half-day of French study for 10 weeks, 80 minutes a day for five months and the traditional program of 40 minutes a day.

FRENCH IMMERSION

French immersion has been implemented long enough for most provinces and territories to have seen their lead classes graduate from high school by now. An area of special attention across the country, however, is the quality and focus of immersion programs at the secondary level. Parents and educators want to ensure that offerings are both excellent and pertinent to the career needs of students who may already have acquired a sound basic grounding in French as a second language.

At this point in many students' careers the wish to attain the highest possible marks and the specialized requirements of certain post-secondary programs have caused a dropoff from immersion programs. Canadian Parents for French has begun a series of provincial conferences on secondary French immersion with the goals of sharing information and experiences regarding French second-language education at the secondary level, learning about research in the area, identifying areas of success and concern and proposing further actions to build on successes, address concerns and achieve improvements and to plan further co-operation in that regard. Some of these conferences have already been held (see "The provinces and territories") and more are planned for 1993.

TEACHER TRAINING

The rapid growth of second-language programs across the country over the last two decades has brought about a need to re-conceptualize the very bases of teacher training. Many school boards are facing the challenge of balancing teachers' language skills with their knowledge of methodology; that is, some instructors whose first language is French are not yet well trained in immersion methodology, while some have not yet themselves acquired an appropriately sound grounding in the language they are teaching.

In response, universities have started to provide specialized immersion teacher education courses. Two such programs, at the Faculté St-Jean of the University of Alberta and at Simon Fraser University's Faculty of Education, were the focus of a study funded by the Social Sciences and Humanities Research Council which will be published in the *Canadian Modern Language Review* in 1993.

The rapidly changing methodology for the teaching of core French is creating a special demand for re-designed in-service and pre-service training programs. This is discussed further in "The provinces and territories".

CANADIAN PARENTS FOR FRENCH

The national volunteer group Canadian Parents for French continues to be a strong voice in support of excellent French-language instruction. CPF, just completing its 16th year of existence, is also a valuable source of programs and extracurricular activities that complement in-school programs, especially in predominantly Anglophone areas. Over the past year CPF has been active at all levels, speaking out for the value of Canada's linguistic duality. Its awareness campaign, "Learning French Makes a World of Difference", was immensely successful. CPF estimates it has contributed over one million dollars —

computed in volunteer hours or fundraising activities — in the pursuit of its aim of improved French second-language instruction for young people.

Thanks to a joint initiative between CPF and the Society for Educational Visits and Exchanges in Canada (SEVEC), video exchanges are catching on in a big way. These inexpensive and fruitful projects involve Anglophone and Francophone classes creating and sharing videos about themselves and their neighbourhoods; they sometimes pave the way for long-term pen-pal connections or personal exchanges.

**Core French is
increasingly attracting
the attention
of researchers.**

SUPPLEMENTARY ACTIVITIES

In learning a language it is crucial to be exposed to engaging, real-life chances for practice. Supplementary activities like exchanges play a vital role in completing children's education. The largest youth exchange program in Canadian history took place last year. Voyageurs Canada '92 enabled 27,500 young people between the ages of 16 to 21 to experience, first-hand, life in another part of Canada. The program was a co-operative venture involving the federal government and Members of Parliament in partnership with Air Canada and other corporate sponsors and the voluntary sector.

RESEARCH ON SECOND-LANGUAGE LEARNING

Researchers across Canada are developing the ideas today that will define the classrooms of the 21st century. Among other questions, the ideal age at which to begin second-language learning continues to be under discussion. An overview of research and thinking on this issue by British author David Singleton (*Language Acquisition: The Age Factor*) concludes that there are very few simple truths concerning the role of age in language learning. "With specific regard to second-language acquisition, it is no longer possible to accept the view that younger language learners are in all respects and at every stage of learning superior

to older learners, nor that older learners are in all respects and at every stage of learning superior to younger learners," says the author, who adds that in this area we must be content with uncertainty and complexity.

Meanwhile, a study out of the University of Ottawa examining the current language use and attitudes of immersion graduates found that former students were highly satisfied with the experience. It reinforced the idea that chances to use French outside the classroom contribute to the acquisition of higher French proficiency.

Finally, the Commissioner's Office produced a booklet based on research undertaken for us by OISE. "Keeping up your skills — and more — in French" is a source of ideas and resources for people who want to keep up the French they have already learned.

CONCLUSION

With prosperity a keynote for the turn of the century, Canadians are uniquely placed to take advantage of new business opportunities on the world stage. Our official languages are widely used around the globe, while techniques piloted in English and French classrooms may be transferred to the teaching of other language groups — the Pacific Rim languages, for example.

Language teaching — like our expertise in hi-tech fields — will play an important role in Canada's international successes over the next few decades. National networking, practical, grass-roots problem-solving and the creative, cost-efficient use of new technologies are among the tools which will continue to offer Canada's young people language learning opportunities that are rich, various and constantly undergoing improvement.

2. THE PROVINCES AND TERRITORIES

NEWFOUNDLAND

A Newfoundland Royal Commission report entitled "Our Children, Our Future" was released in March 1992. It recommended the abolition of the province's denominational school system and the consolidation of school boards from the present 29 to only nine. The recommendation most likely to affect second-language teaching, however, is that curriculum development might be decentralized, residing partly in the consolidated school boards rather than solely in the Department of Education.

In Newfoundland, where core French is almost universally available, though not mandatory from grades 4 to 9, the proportion of students in core French is holding steady despite the fact that the total school population has decreased slightly (about 2%). Immersion enrolments have actually increased, due to the advance of programs up through the grade levels.

The province is carrying out a needs assessment of professional development and the retraining of teachers. The Department of Education is already developing short methodology courses for grade 4 to 6 core French teachers.

Canadian Parents for French is planning a pair of conferences on secondary immersion, one in Labrador in March 1993 and a second on the Island in May.

PRINCE EDWARD ISLAND

Enrolments in Prince Edward Island have levelled off, with a slight increase in immersion and a maintenance of the status quo in core French. Although the immersion enrolment boom is certainly slowing down across the country, 18 parents in Bloomfield camped out to ensure that their children would be among those accepted into 26 immersion openings. A new Unit 1 School Board policy, however, will

allow children to transfer to other immersion programs from now on if the program at their own school is full. Meanwhile, parents in the Unit 4 School Board expressed their concern with lottery-style immersion placements. A second grade 1 class was opened to accommodate their wishes.

The supply of teachers is reasonably good. Training is a key, with some teachers making use of the Summer Language Institutes offered at the University of New Brunswick's French Second-Language Teacher Education Centre.

NOVA SCOTIA

Immersion enrolments were up by about 200 students in Nova Scotia (an increase of 4%), where a new French immersion curriculum has been completed and is beginning to be implemented. The application of the results of the National Core French study are bringing ongoing changes to elementary and especially to high school core French programs.

Two new evaluation projects were developed this year in collaboration with New Brunswick and Prince Edward Island through the Maritime Provinces Education Foundation. The first provides for oral assessment; the second compares outcomes of early and late immersion.

Teacher training is a major focus of activity. The implementation of communicative methodology is making good progress and seems to be embraced by teachers. Cost-cutting measures, however, may be diluting some core programs, since the guideline of 40 minutes per day is in some cases being abridged and because teachers who are not language specialists are teaching French programs.

Department of Education initiatives in the area of teacher training include a five-course, three-year diploma program in association with the Université Ste-Anne at Church Point. Offered in three locations so far, the popular program will soon be offered in two more. Also continuing is a 15-day research and

application program. In 1992-93 a training course for principals that began last year is going into its second phase: day-long mini-immersion sessions.

NEW BRUNSWICK

English and French are compulsory as second languages in New Brunswick. French immersion enrolments are stabilizing. A major reform in education is following on the 1992 publication of the second part of "Excellence in Education", a report of a study carried out for the Premier's Office. The document makes no specific mention of second-language teaching. All fields will feel its impact, however, as the province undergoes a major change to its entire educational structure, including the consolidation of its school boards. Whereas formerly there were 27 English-language boards, for instance, there are now 12.

The province's curriculum guide is undergoing revision to fit the communicative/experiential model. New Brunswick, Prince Edward Island and Nova Scotia have begun to work together to share the documents they produce. Although teacher supply is sufficient the Department of Education is focusing much of its effort on offering workshops on new language-learning strategies.

Exchanges and French-language camps are relatively plentiful for New Brunswick students. Most school districts, for instance, offer a week-long camp for late immersion students.

The French school system, meanwhile, is now piloting a province-wide project in grades 4, 8 and 11, based on an experimental project conducted successfully over the last few years. Launched in both "A" (unilingual) and "B" (bilingual) tracks, the multimedia project involves equipping schools with video and computer equipment that turns the classroom into a resource centre where schoolwork is carried on

individually and co-operatively. Of course, the project requires in-service training of teachers. Based on experimental work carried on over a number of years, the pilot project shows a high degree of success and a strong likelihood of expansion.

QUEBEC

In response to concerns about Francophone students' mastery of their mother tongue the provincial government is adding money for libraries and launching initiatives to improve the teaching of French as a first language. Still, some educators are calling for even more to be done; the geographic position of Quebec (surrounded as it is by English) poses a unique challenge to the mastery of French-language skills and heightens concerns about language quality.

English as a second language

At the same time, parents and educators are worried about the English second-language skills of their graduates. In October, at a speech to the Société pour la promotion de l'anglais (langue seconde) au Québec (SPEAQ) annual conference, the former Minister of Education, Michel Pagé, discussed the need to proceed carefully: "The teaching of English as a second language should not be viewed as a slight or a lack of affection for the mother tongue, but as a need and a culture."

Mr. Pagé announced the publication of an orientation document on ESL instruction. It suggested two paths: elementary level (one core and one intensive program) and secondary level (one core and one advanced program). The programs will be revised and implemented by means of proficiency courses. The intensive English curriculum, at the primary level, considered experimental until this point, allots five months to the teaching of English during grade 5 or 6. This approach has been found to be highly effective in imparting English language skills without detriment to the students' performance in other subject areas.

The Department's overall objective is to enable Quebecers to acquire a sufficient knowledge of English to interact and communicate in everyday life, a situation which is, according to Mr. Pagé, far from being the case for many young people who are now leaving high school.

French as a second language

Second-language training poses special challenges to the English-speaking community of Quebec as well. While they must provide students in their schools with the language skills to function effectively in a predominately French-speaking society, they have to achieve this goal without sacrificing the cultural heritage of an English education. The Task Force on English Education put it: "The importance of turning out bilingual graduates cannot be exaggerated." The Task Force called on the Department of Education to enrich French second-language programs at the elementary and secondary levels, to recognize — and fund — the special responsibility of English schools to provide fluency in two languages and to develop and test alternative French second-language programs. In its "Response to the Task Force on English Education" the Department mentioned the current revision of French second-language programs as well as early piloting of some new programs in 1992-93. The Department will shortly publish a report on French second-language and on French immersion, entitled "Second language — an essential skill". (See also Part IV, page 115)

ONTARIO

Ontario's second-language enrolments increased slightly this year (between 1-2%) as the province moved ahead with its education reforms. Over the last few years the Ministry of Education has been receiving submissions on consultation documents in five categories: the Formative Years (kindergarten), the Early Years (grades 1 to 6), the Transition Years (grades 7 to 9), the Specialization Years (grades 10 to 13) and Technology.

French second-language policies are under review, with learning outcomes being evaluated as part of the grade 1 to 9 curriculum reform. Policies for the Transition Years confirm a minimum requirement of 720 accumulated hours of study by the end of grade 9 for core French, 1,500 for extended French and 4,160 hours for French immersion.

Meanwhile, parents supporting French immersion for their children have been quite active in a number of boards where changes or cuts to these programs were proposed last year. The results are mixed. While, for example, parents in Lanark, Leeds and Grenville were disappointed by the cancellation of their middle immersion program, parents in Sarnia were pleased when the Lambton public school board voted to retain the elementary school French immersion program and to continue with immersion expansion plans into the high schools. The elimination of transportation costs for French immersion students has also been proposed by some boards. Pressure from parents succeeded in preserving transportation for secondary French immersion students in the York region public board; parents also succeeded in maintaining transportation for their French immersion students in the Peel board of education, but only for a year.

Canadian Parents for French organized Rendez-Vous events in Brantford, London and Orleans. These French-language youth conferences are designed to give students an entertaining and challenging selection of ways to use their French. The Orleans Rendez-Vous brought students in from southern Ontario through an arrangement with Via Rail that allowed students and their monitors to board the same train all along the Windsor-Toronto-Ottawa corridor.

MANITOBA

Second-language enrolments have decreased slightly in Manitoba (about 1%). A noticeable drop occurs at the high school immersion level since programs are not yet perceived to have reached the high levels of elementary programs. Secondary programs are being

studied in the context of an overall curriculum review. Canadian Parents for French is planning a conference on secondary immersion in early May of 1993.

At the same time, a Royal Commission is looking into post-secondary education in Manitoba. The Roblin Commission will include teacher training among its areas of consideration. The Department of Education continues to develop new French second-language course material and is working on a province-wide evaluation project for grades 9 to 12.

The two-week-long annual Franco-Manitoban "Festival du Voyageur" is an increasingly popular event, not only for Manitoba second-language students but also for those from Northern Ontario and Saskatchewan.

SASKATCHEWAN

Enrolment in second-language programs is up slightly in Saskatchewan (about 1%), where the excellence of immersion courses is being recognized across Canada. The Canadian Association of Immersion Teachers chose programs in two Saskatoon boards (as well as one in Winnipeg) as models for others around the country. The support for students given through remedial help and resource teachers was mentioned as key to the programs' excellence. The head of research and planning for Ottawa's Carleton Board of Education described Saskatchewan's immersion programs as "exemplary" at a Canadian Parents for French conference on secondary immersion in Regina last fall.

Saskatchewan CPF also played a leading role in the formation of the Saskatchewan Languages Network this year. With the Saskatchewan Organization for Heritage Languages, an umbrella group has now been set up for all those organizations that deal with the delivery of language programs in the province. A conference on the theme of "Canadian languages and cultural literacy" is planned for March 1993.

A provincial/territorial consortium has been formed to develop French first-language material.

Teacher supply is not a problem in Saskatchewan; the University of Regina is turning out sufficient graduates to fill the province's needs. The Department of Education will be releasing documents for teachers on student evaluation and new teaching methods, designed to further the implementation of the communicative and experiential approach to language teaching, in February 1993.

ALBERTA

Immersion enrolments continue to increase across Alberta (up about 4%), especially in dual-track schools in the St. Albert area where the program continues to expand, possibly because of a series of parent information sessions held in the previous year.

The question as to whether immersion programs are a special option or a basic right came forward in Calgary this year over the introduction of extra fees for immersion students. The proposed fees fluctuated between \$10 and \$100 as the debate proceeded during the school year. Trustees were divided over the issue when the administration of the Rocky View School Division asked the school board to charge a fee for the popular three-year-old early immersion program.

Canadian Parents for French will hold its Secondary French Conference in October 1993.

BRITISH COLUMBIA

Canada's westernmost province has not yet come to a standstill in immersion enrolments; the province that experienced such a boom throughout the 1980s is still seeing slight increases. In Vancouver demand for immersion programs is so high that the Vancouver School Board has resorted to a lottery system to determine which school a student will attend. Core French enrolments are up (some 14,000 students, a 5% increase over last year) as the province begins to

implement its Year 2000 initiative, which will make French compulsory from grades 5 to 8. The program was initially intended to include grade 4 and to be in place by the 1992-93 school year. The enormous requirements in teacher supply, however, have slightly delayed full implementation until 1993-94.

British Columbia is designing a completely new French second-language curriculum, which follows the newest thinking in language teaching. An immersion language arts program (completely distinct from the English-language stream) is now ready. It covers kindergarten to grade 12.

Educational programs for Francophones such as distance education are bringing spinoff benefits to French second-language students as well. A consortium of the four western provinces and the territories, formed to develop French first-language material, has turned its attention to second-language applications as well. The consortium is presently working on career-oriented secondary-level packages designed for students whose post-secondary plans do not necessarily include university.

Canadian Parents for French will hold a secondary conference in April 1993 and a *Rencontre française* (a weekend-long youth conference) at the University of British Columbia for about 120 students in May.

YUKON

About half of the 30 Yukon schools offer core French beginning in grade 1. As Yukon follows the British Columbia curriculum, new core programs are being implemented; grade 8 was added in 1992-93 and grade 9 will commence next year. In the 1993-94 school year a committee will be set up to study French second-language programs from grade 10 to 12, so as to ensure that secondary offerings can match the needs and expectations of students who will be entering high school with a solid grounding in their second language.

Whereas as little as six years ago there were only about 30 adults enrolled in French second-language classes there are now over 150, including some in remote rural areas.

NORTHWEST TERRITORIES



The number of students in the Northwest Territories studying French as a second language has remained roughly constant since last year.

A new core French curriculum, based on the findings of the National Core French Study, will be piloted in the spring of 1993 and implemented the following fall.

Through the Faculté St-Jean of the University of Alberta, a university credit course for core French and immersion teachers and assistants and a week-long summer course will be offered in Yellowknife. This year twice as many students as usual are making use of second-language bursaries for post-secondary study. Eighteen students took advantage of the Summer Language Bursary to study in Quebec and in other parts of the country.

Table V.1
Second-language enrolments in public schools

FRENCH IMMERSION

		Total school population	Total second-language enrolment	 Enrolment	 Schools offering immersion
Newfoundland	1977-1978	156,168	67,791	95	3
	1991-1992 ^r	125,133	72,965	5,165	40
	1991-1993 ^e	122,800	72,200	5,200	42
Prince Edward Island	1977-1978	27,628	16,495	541	7
	1991-1992 ^r	24,588	15,337	3,511	27
	1992-1993 ^e	24,750	15,320	3,690	27
Nova Scotia	1977-1978	198,097	88,991	127	3
	1991-1992 ^r	165,421	98,100	5,500	60
	1992-1993 ^e	165,200	96,700	5,700	60
New Brunswick <i>Students taking English as a second language</i>	1977-1978	162,229*			
	1991-1992 ^r	140,791*			
	1992-1993 ^e	139,750*			
New Brunswick <i>Students taking French as a second language</i>	1977-1978	162,229*	70,629	3,179	34
	1991-1992 ^r	140,791*	76,030	14,987	100
	1992-1993 ^e	139,750*	77,000	15,000	100
Quebec <i>Students taking English as a second language</i>	1977-1978	1,260,983*	678,664		
	1991-1992 ^r	1,039,195*	596,500		
	1992-1993 ^e	1,043,300*	595,500		
Quebec <i>Students taking French as a second language</i>	1977-1978	1,260,983*	n.a.	17,754	n.a.
	1991-1992 ^r	1,039,195*	n.a.	32,000	162
	1992-1993 ^e	1,043,300*	n.a.	33,000	165
Ontario	1977-1978	1,950,308	883,269	12,764	160
	1991-1992 ^r	1,970,153	1,107,000	137,000	1,180
	1992-1993 ^e	2,002,200	1,122,000	140,000	1,210

PART V

ELEMENTARY (Core)

School population
having English as
the language of instruction
(French in Quebec)

SECOND LANGUAGE

Enrolment

%

SECONDARY (Core)

School population
having English as
the language of instruction
(French in Quebec)

SECOND LANGUAGE

Enrolment

%

93,440

33,585

35.9

60,000

33,500

55.8

58,800

33,000

56.1

13,284

7,351

55.3

10,000

5,680

56.8

9,980

5,600

56.1

100,529

30,025

29.9

82,400

41,500

50.4

82,200

41,000

49.9

27,870

n.a.

n.a.

24,600

13,196

53.6

24,140

12,854

53.2

49,019

29,563

60.3

35,100

34,323

97.8

35,200

34,500

98.0

580,351

214,730

37.0

593,500

260,000

43.8

600,300

261,000

43.5

See Table IV.1
(Minority language education)

1,221,579

650,136

53.2

1,100,000

760,000

69.1

1,117,200

767,000

68.7

62,453

34,111

54.6

59,656

34,300

57.5

58,440

34,000

58.2

13,171

8,603

65.3

10,496

6,146

58.6

10,480

6,030

57.5

91,545

58,839

64.3

74,223

51,100

68.8

74,100

50,000

67.5

25,231

n.a.

n.a.

22,528

19,474

86.4

22,560

19,599

86.9

56,930

37,887

66.6

43,576

26,720

61.3

41,550

27,500

66.2

473,402

463,934

98.0

348,479

336,500

96.6

347,000

334,500

96.4

See Table IV.1
(Minority language education)

612,574

220,369

36.0

635,516

210,000

33.0


645,500

215,000

33.3

PART V

Table V.1 (continued)
Second-language enrolments in public schools

		FRENCH IMMERSION			
		Total school population	Total second-language enrolment	Enrolment	Schools offering immersion
					
Manitoba	1977-1978	221,408	85,619	1,667	13
	1991-1992 ^r	196,894	107,160	19,669	100
	1992-1993 ^e	196,300	106,000	20,000	100
Saskatchewan	1977-1978	216,248	53,804	407	2
	1991-1992 ^r	198,433	121,161	10,851	76
	1992-1993 ^e	198,000	122,200	11,000	78
Alberta	1977-1978	439,804	n.a.	n.a.	n.a.
	1991-1992 ^r	496,420	192,600	28,000	160
	1992-1993 ^e	508,400	197,200	29,200	220
British Columbia	1977-1978	527,769	161,110	1,301	15
	1991-1992 ^r	539,300	257,768	27,780	217
	1992-1993 ^e	555,700	272,000	28,000	220
Yukon	1977-1978	5,394	n.a.	n.a.	n.a.
	1991-1992 ^r	5,488	3,809	391	3
	1992-1993 ^e	5,660	4,060	410	3
Northwest Territories	1977-1978	12,717	n.a.	n.a.	n.a.
	1991-1992 ^r	15,515	4,543	423	5
	1992-1993 ^e	15,900	4,650	450	5
TOTAL	1977-1978	5,178,753	2,106,372 ¹	37,835	237
	1991-1992 ^r	4,820,115	2,652,973 ²	285,277	2,130
	1992-1993 ^e	4,977,960	2,684,830 ²	291,650	2,230

* Figures represent all public school students in province.

¹ Column adds to 2,106,372 for 1977-1978, while row adds to 2,240,949, owing to unavailability of data for Alberta and the Northwest Territories and partial data for second-language programs in Quebec.

² Includes, for Quebec, only students taking English as a second language, except French immersion enrolment, which includes Quebec. For New Brunswick, includes only students taking French as a second language.

Note: Elementary is k-6 except Ontario (k-8), British Columbia (k-7) and Yukon (k-7).

PART V

ELEMENTARY (Core)

School population
having English as
the language of instruction
(French in Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %

110,831	42,576	38.4
88,528	49,450	55.9
88,100	49,000	55.6

110,382	4,928	4.5
100,916	61,591	61.0
100,300	61,600	61.4

216,656	52,435	24.2
257,000	79,000	30.7
263,000	81,000	30.8

305,574	75,740	24.8
309,000	129,134	41.8
318,000	140,000	44.0

3,545	1,346	38.0
3,360	2,646	78.8
3,450	2,900	84.1

8,801	2,100	23.9
9,606	2,697	28.1
9,800	2,800	28.6

2,813,991	1,144,515	40.7
2,649,410	1,459,521	55.1
2,710,470	1,492,254	55.1

SECONDARY (Core)

School population
having English as
the language of instruction
(French in Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %

100,707	41,376	41.1
83,319	38,041	45.7
82,900	37,000	44.6

104,075	48,469	46.6
85,470	48,719	57.0
85,400	49,600	58.1

215,899	58,903	27.3
208,632	85,600	41.0
213,200	87,000	40.8

220,894	84,069	38.1
200,474	100,854	50.3
207,600	104,000	50.1

1,849	939	50.8
1,659	772	46.5
1,715	750	43.7

3,916	1,100	28.1
5,439	1,423	26.2
5,600	1,400	25.0

1,957,415	1,058,599	54.1
1,756,939	940,175	53.5
1,796,045	966,379	53.8

r Revised figures.
e Statistics Canada estimate.
n.a. : Data not available.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education

THE
COMMISSIONER'S
OFFICE

APPENDIX

THE COMMISSIONER'S OFFICE

Canadians who feel that their language rights have not been respected in their dealings with the federal government can turn to the Commissioner for help.

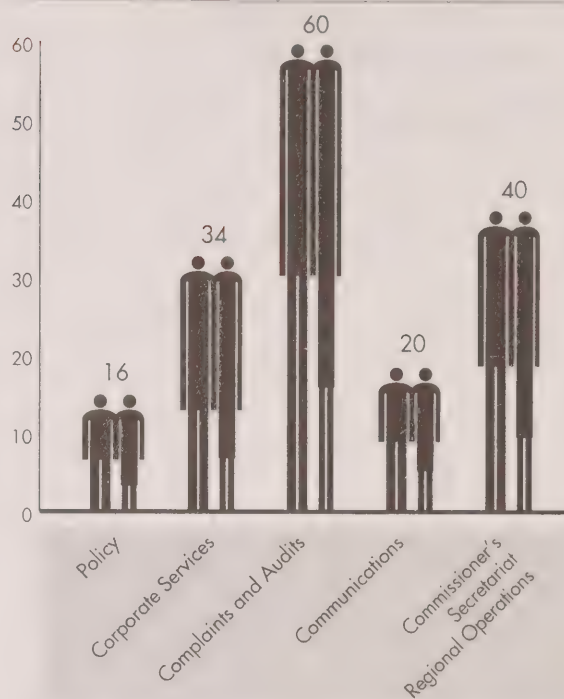
As soon as the Commissioner receives a complaint about federal actions involving the use of English or French, the complaint is acknowledged. It is then examined, and if it seems likely that a potential infraction does exist an investigation is carried out and a solution sought. Throughout this process the complainant is kept informed and *confidentiality is respected at all times*; for the Commissioner, the most important element is the complainant. In some cases in which a satisfactory solution has not been reached the matter may be taken to the Federal Court. The Office's activities and accomplishments in this area are treated in detail in the Overview chapter, which begins on page 35.

The Policy Branch, which is responsible for strategic planning and for the overall development and co-ordination of Office policy, also assists the Commissioner in defining broad policy options and provides liaison with central agencies, parliamentary committees and various associations.

The Corporate Services Branch provides personnel management, financial and informatics services. It is also responsible for administrative services and for the Office's library.

The Complaints and Audits Branch investigates complaints, conducts language audits and does follow-ups at the national level. It also co-ordinates the decentralization of complaints handling in order to provide readily available service to those who call upon the Commissioner's assistance with regard to respect for their language rights.

Office of the Commissioner of Official Languages
Person-years 1992-93 (170)



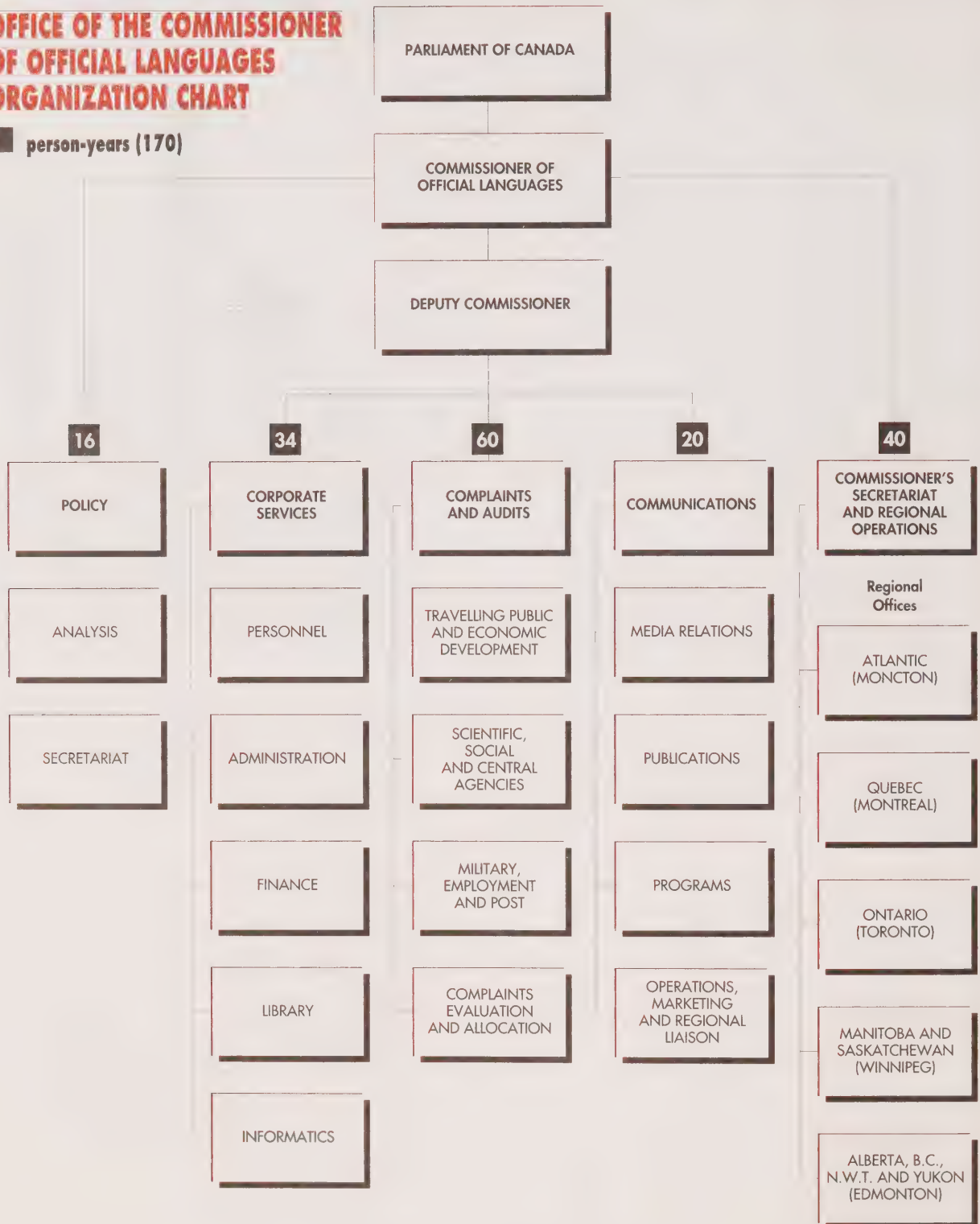
The Communications Branch assists the Commissioner in informing Canadians about the spirit and the letter of the Act. It develops strategic communications plans and creates and distributes information materials.

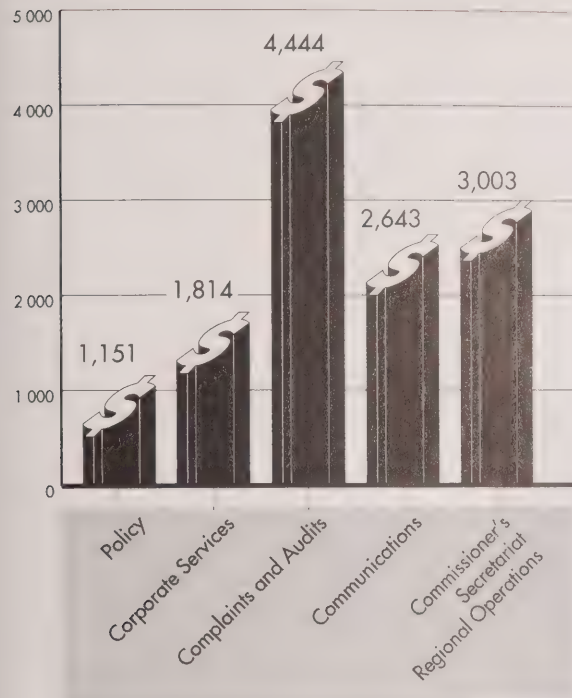
The Commissioner's Secretariat and Regional Operations Branch advises the Commissioner on internal and external strategies and policies and ensures their implementation. It plans and co-ordinates the Commissioner's coverage of the entire country, ensures that he receives all necessary supporting documentation, organizes appropriate communications and contacts with Members of Parliament and Senators, federal departments and agencies, the provincial premiers, heads of government and senior officials and ensures that there is appropriate media coverage.

APPENDIX

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES ORGANIZATION CHART

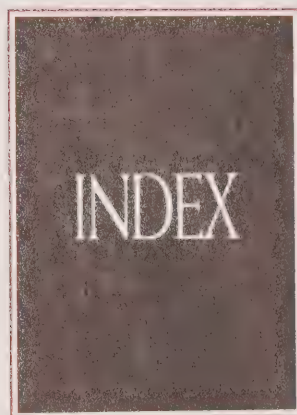
■ person-years (170)



**Office of the Commissioner of Official Languages
Budget (\$000s) 1992-93 (13,055)**

There are five regional offices located in Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton, each headed by a Commissioner's Representative who provides a regional presence on behalf of the Commissioner. Each regional team monitors and reports on trends in its region, carries out a wide variety of promotional activities with majority and minority official language communities and provides information on the Act and its Regulations to community groups, elected officials, representative associations, business groups, etc. Regional offices also evaluate the extent to which federal institutions in the regions promote the spirit as well as the letter of the Act, investigate complaints, participate in audits, follow-ups and special studies and provide information to managers on their institutions' obligations.

ANNUAL REPORT
1992



LIST OF TABLES AND FIGURES

PART II

II.1	Population by mother tongue	15
II.2	Population by home language	17

PART III

III.1	Complaints and information requests, nature and disposition	36
III.2	Complaints over the years	37
III.3	Institutions subject to more than 10 complaints	38
Figure 1	Complaints by region	39
Figure 2	Complaints about language of service ...	40
III.4	Participation in federal institutions	51
III.5	Participation by regions	52
III.6	Official language communities in the Public Service	53
III.7	Management participation rates	54
III.8	Participation rates in departments	55
III.9	Participation rates in Crown corporations	59
III.10	Participation rates in organizations subject to the Public Service Staff Relations Act	62
III.11	Participation rates in other organizations	62
	Audits, follow-ups and special studies	82
III.12	Language requirements of positions	85
III.13	Official language populations, public servants, bilingual positions	86

III.14	Bilingual positions and proficiency required	87
III.15	Linguistic proficiency of incumbents	88
III.16	Costs of official languages programs	90
III.17	Cost of federal services	91

PART IV

IV.1	Minority language education programs	121
------	---	-----

PART V

V.1	Second-language enrolments in public schools	134
-----	---	-----

APPENDIX - THE COMMISSIONER'S OFFICE

Person-years	141
Organization chart	142
Budget	143

NOTE

Search by specific topic (Minority language education) or under provinces and territories (Alberta, minority language education).

Aboriginal languages, i, 22

Active offer of bilingual services, 45-46, 48, 64, 84, 87-88, 111, 116

Acts and orders

SEE Legislative documents in the language of the minority

Agriculture (Department), 39, 105

Air Canada, 67-68

language of service, 42

language of work, 67

use of minority language media, 47, 67, 106

Alberta

bilingual services in federal institutions, 106

French immersion programs, 132

minority language communities, 105-106

minority language education, 105-106

minority school governance, 105

second-language instruction, 132

Alliance Quebec, 97, 116-117

Anglophones in Quebec

SEE Quebec, minority language communities

Arts and culture in minority language communities, 99-100

Association canadienne-française de l'Alberta, 106

Association canadienne-française de l'Ontario, 109

Association culturelle franco-canadienne de la

Saskatchewan, 106, 107

Association franco-yukonnaise, 103

Audits, 82

Bank of Canada, 68

Bilingual municipal services

SEE Municipal services in the language of the minority

Bilingual packaging and labelling

SEE Packaging and labelling

Bilingual positions in the Public Service, 85-88, 86 (table)

in Quebec, 85, 87

language designation, 31

language requirements, 87 (table)

linguistic proficiency, 87 (table), 87-88, 88 (table)

linguistic proficiency of senior managers, 88

Bilingual provincial services

SEE Provincial services in the language of the minority

Bilingual services in federal institutions, 12-13

Alberta, 106

British Columbia, 105

Manitoba, 109

New Brunswick, 118

Newfoundland, 120

Northwest Territories, 104

Nova Scotia, 119

Ontario, 111

Prince Edward Island, 120

Quebec, 116

Saskatchewan, 107

Yukon, 103

Bilingualism, 1991 census data, 16

Bilingualism bonus in the Public Service, 89

Bill 101 (Charter of the French language in Quebec), 122

Bill 142 (Health and social services in Quebec), 18, 115-116

Bill 178 (Signage in Quebec), 18-19, 112, 113, 114

British Columbia

bilingual services in federal institutions, 105

court proceedings, 105

French immersion programs, 132-133

minority language communities, 104-105

minority language education, 104

minority language media, 105

minority school governance, 104

second-language instruction, 132-133

Canada 125 Corporation, 78

Canada Post Corporation, 68-69

language of service, 42, 69, 104

language of work, 68-69

- Canadian Broadcasting Corporation
 - language of work, 69
 - services to minority language communities, 103, 108, 111
- Canadian Coast Guard (Maritimes region), language of service, 80
- Canadian Forces, 13, 40-41, 74-75
 - language training, 89
- Canadian National, language of work, 69-70
- Canadian Parents for French (CPF), 126, 127, 129, 131, 132, 133
- Canadian Parks Service, 21, 106
- Canadian Security Intelligence Service, 40
- Census data (1991)
 - bilingualism, 16
 - home language, 16, 17 (table)
 - mother tongue, 15 (table), 16
- Charter of the French Language (Quebec), 112
- Châteauguay Valley English-speaking People's Association, 116
- Coasters, 116
- Commissioner of Official Languages
 - and Court Challenges Program, 25
 - and minority language rights, 25
 - before the Standing Committee on Official Languages, 13
 - court remedy power, 43-44
 - cross-country travel, 4
 - role and mandate, 4, 11
 - St-Onge v. the Commissioner of Official Languages*, 29-30
 - statements on the Official Languages Act, 4
 - SEE ALSO Office of the Commissioner of Official Languages
- Commission nationale des parents francophones, 99, 106
- Committee for Anglophone Social Action, 116
- Communications Security Establishment, 49, 70-71
- Competitiveness and language skills, 20, 21-22, 125
- Complaints, 35-44, 36 (table), 37 (table), 38 (table), 39 (figure)
 - dealing with, at the Office of the Commissioner of Official Languages, 35, 141
 - language of service, 37-38, 40 (figure), 41-42
 - language of work, 38-39, 40-41
- Confederation of Regions Party (CoR), 118
- Consumers and Corporate Affairs (Department), 64-66
- Core French, 126
- Correctional Service of Canada, language of service, 71-72, 105
- Cost of the Official Languages Program, 14, 90 (table), 91-92, 91 (table)
- Côté v. Her Majesty the Queen*, 31
- Court Challenges Program, 4, 19, 24-25, 97
- Court proceedings in the language of the minority
 - British Columbia, 105
 - New Brunswick, 28-29
 - Nova Scotia, 27-28
 - Yukon, 103
- Court remedy power of the Commissioner of Official Languages, 43-44
- Criminal Code and official languages
 - SEE Court proceedings in the language of the minority
- Crown corporations
 - equitable participation, 59-61 (table)
 - language of work, 48, 84
 - official languages program, 84
- Cultural Initiatives Program (CIP), 99
- Daycare and nursery schools, 99
- Elections Canada, language of service, 72
- Employment and Immigration (Department), 72-73
 - language of service, 40, 41-42, 72-73, 106, 120
 - language of work, 49-50, 73
- English second-language instruction in Quebec, 126, 130-131
- English-speaking Quebecers
 - SEE Quebec, minority language communities
- Environment (Department), language of service, 73-74
- Equality of the two linguistic communities in New Brunswick, 18, 117
- Equitable participation in federal institutions, 51-62, 51 (table), 52 (table), 54 (table), 55-58 (table)
 - Crown corporations, 59-61 (table)
 - in New Brunswick, 52
 - in Quebec, 51, 52, 113
 - Management category, 53 (table)
 - organizations subject to the Public Service

- Staff Relations Act, 62 (table)
 regional offices, 51, 52 (table)
- Étienne v. Her Majesty the Queen and the Minister of National Defence*, 30-31, 44
- Federal-provincial co-operation on official languages matters, 98-99
- Federal-Provincial Relations Office, language of service, 74
- Fédération culturelle canadienne-française, 99
- Fédération des associations de juristes d'expression française, 118
- Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, 97, 98, 99
- Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador, 120
- Fédération franco-ténoise, 104
- Fédération provinciale des comités de parents (Manitoba), 25-26, 108
- First-language education
 SEE Language education
- Framework agreements with the provinces, 92
- Franco-Ontarians
 SEE Ontario, minority language communities
- French immersion programs, 126
 enrolment, 125, 134-137 (table)
 Alberta, 132
 British Columbia, 132-133
 New Brunswick, 130
 Nova Scotia, 129
 Ontario, 131
 Prince Edward Island, 129
 Saskatchewan, 132
- French-language colleges in Ontario, 110
- French-language school boards
 SEE Minority school governance
- French Language Services Act (Ontario), 18, 109
- French-language university in Ontario, 110
- French second-language instruction
 SEE Second-language instruction
- Goreham Report, 25, 97
- Health and social services in Quebec, 18, 115-116
- Health and Welfare (Department), 99
- Historic sites, language of service, 73
- Immersion programs
 SEE French immersion programs
- Indian and Northern Affairs (Department), 52
- Interpretation
 SEE Translation and interpretation
- Labelling
 SEE Packaging and labelling
- Language competence in the Public Service
 SEE Linguistic proficiency in the Public Service
- Language designation of positions in the Public Service, 31
- Language duality, 3, 5, 9-11, 23, 97
 opinion surveys, 10-11
- Language education, 19-20
- Language legislation in Quebec, 112-114
- Language of service, 12-13, 44-48
 complaints, 37-38, 39-40, 40 (figure), 41-42, 43-44, 46-47
 in airports, 79
 regulations, 13, 14, 44-45, 83, 84-85
 verbal communications, 47
 written communications, 47
 SEE ALSO Active offer of bilingual services;
 Bilingual services in federal institutions; Regulations on communications with and services to the public
- Language of supervision in federal institutions, 49
- Language of work in federal institutions, 48-50
 communications with Quebec, 50
 complaints, 38-39, 40-41, 49
 in New Brunswick, 50
 language of meetings, 48, 49
 language of supervision, 49
 work instruments, 48, 49
- Language policy
 SEE Official languages policy
- Language requirements in the Public Service, 85, 85 (table), 87, 87 (table)
 complaints, 38-39, 40-41, 44

- Language rights
 - SEE Minority language rights
- Language skills and competitiveness, 20, 21-22, 125
- Language training
 - Canadian Armed Forces, 89
 - Public Service, 88-89
- Legislative documents in the language
 - of the minority
 - Manitoba, 26-27
 - Quebec, 27
 - Yukon, 103
- Linguistic duality
 - SEE Language duality
- Linguistic proficiency in the Public Service, 87
 - (table), 87-88
 - senior managers, 88
- Mahé judgment, 4, 18, 100
- Manitoba
 - bilingual services in federal institutions, 109
 - legislative documents, 26-27
 - minority language communities, 107-108
 - minority language education rights, 25-26
 - minority language media, 108
 - minority school governance, 108
 - municipal services, 107
 - provincial services, 107
 - second-language instruction, 131-132
- Marine Atlantic, language of service, 74, 120
- Minority associations, 19, 98, 116
 - SEE ALSO Names of individual associations
- Minority language communities, 4, 16, 18-19, 97-121
 - arts and culture, 99-100
 - Alberta, 105-106
 - British Columbia, 104-105
 - Manitoba, 107-108
 - New Brunswick, 18, 117-119
 - Newfoundland, 120
 - Northwest Territories, 104
 - Nova Scotia, 119
 - Ontario, 109-111
 - Prince Edward Island, 119-120
 - Quebec, 5, 111-117
 - Saskatchewan, 106-107
 - Yukon, 103
- Minority language education, 19, 100-101, 121
 - (table)
 - federal-provincial co-operation, 91, 92-93, 98
 - Alberta, 105-106
 - British Columbia, 104
 - Newfoundland, 120
 - Prince Edward Island, 119
 - Quebec, 101, 114-115
 - Yukon, 103
 - SEE ALSO Official Languages in Education Program
- Minority language education, postsecondary, 101
 - New Brunswick, 117
 - Nova Scotia, 119
 - Ontario, 110-111
 - Quebec, 101, 115
- Minority language education, preschool
 - SEE Daycare and nursery schools
- Minority language education rights, 100
 - Manitoba, 25-26
 - Newfoundland, 120
 - Northwest Territories, 104
- Minority language media, 92
 - use by federal institutions, 47
 - British Columbia, 105
 - Manitoba, 108
 - Northwest Territories, 104
 - Ontario, 111
 - Prince Edward Island, 120
 - Saskatchewan, 107
 - Yukon, 103
- Minority language rights, 18-19, 24-32
 - New Brunswick, 18, 117
- Minority language vocational training, 99
- Minority press
 - SEE Minority language media
- Minority school governance, 4, 18
 - Alberta, 105
 - British Columbia, 104
 - Manitoba, 108
 - New Brunswick, 117
 - Nova Scotia, 119
 - Ontario, 110
 - Prince Edward Island, 119
 - Saskatchewan, 106-107
- Multiculturalism and Citizenship (Department), 43

- Municipal services in the language of the minority, 98-99
 - Manitoba, 107
 - Ontario, 109-110
 - Quebec, 113-114

- National Defence (Department), 13, 74-75
 - communications with suppliers, 63-64
 - language of service, 41, 75
 - language of work, 30-31, 44, 49
 - military instruction, 75
 - officer corps language requirements, 75
 - services to families of the military, 41, 75
- National Parks, language of service, 73
- New Brunswick
 - bilingual services in federal institutions, 118
 - court proceedings, 28-29
 - equality of the two linguistic communities, 18, 117
 - equitable participation in federal institutions, 52
 - French immersion programs, 130
 - language of work in federal institutions
 - minority language communities, 117-119
 - minority language education, postsecondary, 117
 - minority language rights, 18, 117
 - minority school governance, 117
 - Official Languages Act, 118
 - provincial services, 118
 - second-language instruction, 130
- Newfoundland
 - bilingual services in federal institutions, 120
 - minority language communities, 120
 - minority language education, 120
 - minority language education rights, 120
 - second-language instruction, 129
 - second-language teachers, 129
- Northwest Territories
 - bilingual services in federal institutions, 104
 - minority language communities, 104
 - minority language education rights, 104
 - minority language media, 104
 - Official Languages Act, 104
 - second-language instruction, 133
 - second-language teachers, 133

- Nova Scotia
 - bilingual services in federal institutions, 119
 - court proceedings, 27-28
 - French immersion programs, 129
 - minority language communities, 119
 - minority language education, postsecondary, 119
 - minority school governance, 119
 - second-language instruction, 129-130
 - second-language teachers, 129-130

- Office of the Commissioner of Official Languages, 141-143
 - budget, 143
 - Communications Branch, 141
 - Complaints and Audits Branch, 141
 - Corporate Services Branch, 141
 - dealing with complaints, 35, 141
 - organizational chart, 142
 - person-years, 141
 - Policy Branch, 141
 - regional offices, 141, 143
 - research on official languages, 22, 94
 - Secretariat and Regional Operations Branch, 141
 - SEE ALSO Commissioner of Official Languages
- Official Languages Act, 3-4, 11, 12
- Official Languages Act (New Brunswick), 118
- Official Languages Act (Northwest Territories), 104
- Official Languages in Education Program, 98
- Official language minorities
 - SEE Minority language communities
- Official languages policy, 9-11
 - opinion surveys, 10-11
- Official Languages Program
 - budget cuts, 97-98
 - costs, 14, 90 (table), 91-92, 91 (table)
 - in Crown corporations, 84
 - voluntary organizations, 93
- Ontario
 - bilingual services in federal institutions, 111
 - equal employment opportunities, 109
 - Franco-Ontarian culture, 111
 - French immersion programs, 131
 - French-language colleges, 110
 - French Language Services Act, 18, 109
 - French-language university, 110

- minority language communities, 109-111
- minority language education, postsecondary, 110-111
- minority language media, 111
- minority school governance, 110
- municipal services, 109-110
- provincial services, 109
- second-language instruction, 131
- Opinion surveys, 10-11
- Organizations subject to the Public Service Staff Relations Act, equitable participation, 63 (table)
- Outaouais Alliance, 116

- Packaging and labelling, 12-13, 39, 64-66
- Participation in federal institutions
 - SEE Equitable participation in federal institutions
- Postsecondary minority language education
 - SEE Minority language education, postsecondary
- Prince Edward Island
 - bilingual services in federal institutions, 120
 - culture, 120
 - French immersion programs, 129
 - minority language communities, 119-120
 - minority language education, 119
 - minority language media, 120
 - minority school governance, 119
 - second-language instruction, 129
 - second-language teachers, 129
- Promotion of official languages by the Secretary of State, 93
- Provincial services in the language of the minority, 98-99
 - Manitoba, 107
 - New Brunswick, 118
 - Ontario, 109-110
 - Quebec, 18, 115-116
 - Saskatchewan, 107
- Public service, 12
 - bilingual positions, 85-88, 86 (table)
 - bilingualism bonus, 89
 - equitable participation, 51-62, 51 (table), 52 (table), 54 (table), 55-58 (table)
 - language designation of positions, 31
 - language of supervision, 49
 - language of work, 48-50
 - language requirements, 85 (table), 85, 87, 87 (table)
 - language training, 88-89
 - linguistic proficiency, 87 (table), 87-88
 - linguistic proficiency of senior managers, 88
 - work instruments, 48-49
- Public Service 2000, 12, 48, 83
- Public works (Department), language of work, 47, 76

- Quebec
 - bilingual services in federal institutions, 116
 - Bill 101, Charter of the French Language, 112
 - Bill 142, health and social services, 18, 115-116
 - Bill 150, referendum on constitutional considerations, 112
 - Bill 178, signage, 18-19, 112, 113, 114
 - Charter of the French Language, 112
 - communications with head offices, 50
 - English second-language instruction, 126, 130-131
 - equitable participation in federal institutions, 51, 52, 113
 - equitable participation in the provincial Public Service, 113
 - federal government suppliers, 63-64
 - health and social services, 18, 115-116
 - language legislation, 112-114
 - legislative documents, 27
 - minority associations, 116-117
 - minority language communities, 5, 111-117
 - minority language education, 101, 114-115
 - minority language education, postsecondary, 101, 115
 - municipal services, 113-114
 - second-language instruction, 115, 130-131
 - signage, 18-19, 112, 113, 114
 - Sinclair v. A.G. Quebec*, 27
- Quebec Community Newspaper Association, 116

- Referendum on the Charlottetown Accord, 3
- Regulations on communications with and services to the public, 13, 14, 44-45, 83, 84-85
 - implementation in federal institutions, 45
- Research on official languages, 22, 94

- Research on second-language instruction and learning, 126, 127-128
- Revenue Canada, Customs and Excise, language of service, 39, 76-77
- Revenue Canada, Taxation, language of service, 77, 105, 106, 120
- Royal Canadian Mounted Police, 53, 78, 107

- Safety and security of the travelling public, 79-80
- Saskatchewan
 - agreement with the Secretary of State, 92, 98, 107
 - bilingual services in federal institutions, 107
 - French immersion programs, 132
 - minority language communities, 106-107
 - minority language media, 107
 - minority school governance, 106-107
 - provincial services, 107
 - second-language instruction, 132
 - second-language teachers, 132
- Second-language instruction, 20, 125-137
 - enrolment, 125-126, 134-137 (table)
 - exchange programs, 127
 - federal-provincial co-operation, 91, 92-93, 98
 - research, 126, 127-128
 - Alberta, 132
 - Australia, 21
 - British Columbia, 132-133
 - European Community, 21
 - Japan, 21
 - Manitoba, 131-132
 - New Brunswick, 130
 - New Zealand, 21
 - Newfoundland, 129
 - Northwest Territories, 133
 - Nova Scotia, 129-130
 - Ontario, 131
 - Prince Edward Island, 129
 - Quebec, 115, 130-131
 - Saskatchewan, 132
 - Yukon, 133
 - SEE ALSO Core French; English second-language instruction in Quebec; French immersion programs; Official Languages in Education Program
- Second-language learning, research, 127-128
- Second-language retention, 94, 128

- Second-language teacher training, 127
 - Newfoundland, 129
 - Northwest Territories, 133
 - Nova Scotia, 129-130
 - Prince Edward Island, 129
 - Saskatchewan, 132
- Secretary of State (Department), 14, 92-94
 - communications activities, 93-94
 - framework agreements with provinces, 92
 - interdepartmental co-ordination, 93
 - Official Languages in Education Program, 92-93
 - promotion of official languages, 93
 - research on official languages, 94
- Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms
 - SEE Minority language education rights
- Service to the public
 - SEE Bilingual services in federal institutions; Language of service
- Signage in Quebec, 18-19, 112, 113, 114
- Sinclair v. A.G. Quebec*, 27
- Société franco-manitobaine, 108
- St-Onge v. the Commissioner of Official Languages*, 29-30
- Standing Committee on Official Languages, 13
- Status of Women Canada, 78-79
- Student exchange programs, 127
- Supervision in the Public Service
 - SEE Language of supervision in federal institutions
- Suppliers in Quebec, 63-64
- Supply and Services (Department), communications with suppliers, 63-64

- Terminology and Linguistic Services Directorate of the Translation Bureau, 90
- Townshippers Association, 116
- Translation and interpretation, 89
- Translation Bureau, 92
- Transport (Department), 79-80
 - language of service, 79-80
 - language of work, 49-50
- Treasury Board, 13-14, 83-85
- Two-language services in federal institutions
 - SEE Bilingual services in federal institutions

Université de Moncton, 117

University of Ottawa, 110-111

Via Rail, language of service, 43-44, 80-81

Vocational training

Voice of English Quebec, 116

SEE Minority language vocational training

Voluntary organizations, official languages programs,
93

Voyageurs Canada '92, 127

Work instruments in the Public Service, 48, 49

Youth exchange programs, 127

Yukon

bilingual services in federal institutions, 103

court proceedings, 103

legislative documents, 103

minority language communities, 103

minority language education, 103

minority language media, 103

second-language instruction, 133

- Université d'Ottawa, 119
Université de langue française en Ontario, 119
Université de Moncton, 127
Vérifications linguistiques, 88
Via Rail, langue de service, 46, 86-87
Voice of English Québec, 126
Voyageurs Canada 92, 138
Yukon
communautés minoritaires de langue officielle, 111-112
documents législatifs, 111
enseignement dans la langue de la minorité, 111
enseignement de la langue seconde, 145
médias de langue minoritaire, 111
procédures judiciaires, 111
services bilingues dans les institutions fédérales, 111-112
Terre-Neuve
communautés minoritaires de langue officielle, 130-131
droit à l'enseignement dans la langue de la minorité, 130
enseignants de la langue seconde, 140
enseignement dans la langue de la minorité, 130
enseignement de la langue seconde, 140
services bilingues dans les institutions fédérales, 130-131
Territoires du Nord-Ouest
communautés minoritaires de langue officielle, 112
droit à l'enseignement dans la langue de la minorité, 112
enseignants de la langue seconde, 145
enseignement de la langue seconde, 145
Loi sur les langues officielles, 112
médias de langue minoritaire, 112
services bilingues dans les institutions fédérales, 112
Townshippers, 126
Traduction et interprétation, 96
Transports (ministère), 84-86
langue de service, 84-86
langue de travail, 53
Travaux publics (ministère), langue de travail, 53, 86

- services bilingues dans les institutions fédérales, 125-126
- services municipaux, 123
- services sociaux et de santé, 19, 125
- Québec Community Newspapers Association, 126
- Québécois d'expression anglaise
- VOIR Québec, communautés minoritaires de langue officielle
- Radio-Canada
- VOIR Société Radio-Canada
- Rapport Goreham, 26, 105
- Recensement de 1991
- données sur la langue d'usage, 15, 18 (tableau)
- données sur la langue maternelle, 15, 16 (tableau)
- données sur le bilinguisme, 17
- Recherche
- sur l'apprentissage et l'enseignement de la langue seconde, 136, 138
- sur les langues officielles, 23, 101
- Recours judiciaire du Commissaire aux langues officielles, 45-47
- Référendum sur l'Accord de Charlottetown, 3
- Règlement sur les langues officielles, 14, 47-48, 90-91
- mise en œuvre au gouvernement fédéral, 47-48
- Revenu Canada (Douanes et Accise) langue de service, 41-42, 80-81
- Revenu Canada (Impôt) langue de service, 81-82, 113, 114, 130
- Santé et Bien-être social (ministère), 107
- Santé et services sociaux
- VOIR Services sociaux et de santé
- Saskatchewan
- communautés minoritaires de langue officielle, 115-116
- enseignants de la langue seconde, 144
- enseignement de la langue seconde, 143-144
- entente-cadre avec le Secrétariat d'État, 99, 106, 115
- gestion scolaire par la minorité, 115
- médias de langue minoritaire, 115
- programmes d'immersion en français, 143
- services bilingues dans les institutions fédérales, 115-116
- services provinciaux, 115
- Secrétariat d'État (ministère), 14, 99-101
- activités de communication, 100-101
- coordination interministérielle, 100
- ententes-cadres avec les provinces, 99
- promotion des langues officielles, 100
- programme des langues officielles dans l'enseignement, 99
- recherche sur les langues officielles, 101
- Sécurité du public voyageur, 85
- Service au public
- VOIR Langue de service, Services bilingues dans les institutions fédérales
- Service canadien des parcs, 32, 114
- Service canadien du renseignement de sécurité, 42-43
- Service correctionnel du Canada, langue de service, 82-83, 113
- Services bilingues dans les institutions fédérales, 12-13
- Alberta, 114
- Colombie-Britannique, 113
- Ile-du-Prince-Édouard, 130
- Manitoba, 117
- Nouveau-Brunswick, 128
- Nouvelle-Écosse, 129
- Ontario, 120
- Québec, 125-126
- Saskatchewan, 115-116
- Terre-Neuve, 130-131
- Territoires du Nord-Ouest, 112
- Yukon, 111-112
- Services municipaux dans la langue de la minorité, 106-107
- Manitoba, 116
- Nouveau-Brunswick, 127-128
- Ontario, 118
- Québec, 19, 125
- Saskatchewan, 115
- Services sociaux et de santé au Québec, 19, 125
- Société Canada 125, 82

- Programme des langues officielles dans l'enseignement, 99
- Programme d'initiales culturelles (PIC), 108
- Programmes-cadres de français, 136
- Programmes d'échanges étudiants, 138
- Programmes d'immersion en français, 137
- inscriptions, 135-136, 146-149 (tableau)
- Alberta, 144
- Colombie-Britannique, 144
- Ile-du-Prince-Édouard, 140
- Nouveau-Brunswick, 141
- Nouvelle-Écosse, 140
- Ontario, 143
- Saskatchewan, 143
- Promotion des langues officielles par le Secrétaire d'État, 100
- Québec
- Affaire Sinclair c. P.G. du Québec, 28
- affichage commercial, 19, 121, 122, 123
- associations minoritaires, 126
- Charte de la langue française*, 121
- communications avec l'administration centrale, 53
- communautés minoritaires de langue officielle, 5, 120-126
- documents législatifs, 28
- enseignement dans la langue de la minorité, 109, 123-124
- enseignement de la langue seconde, 124-125, 141-142
- enseignement de l'anglais langue seconde, 136, 142
- enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 109, 124
- fournisseurs du gouvernement fédéral, 67-68
- loi linguistique, 121-122
- Loi 101 (*Charte de la langue française*), 121
- Loi 142 (services sociaux et de santé en anglais), 19, 146
- Loi 150 (référendum sur la Constitution), 120-121
- Loi 178 (affichage commercial), 19, 121, 122, 123
- participation équitable dans la fonction publique provinciale, 122
- participation équitable dans les institutions fédérales, 55, 122
- postes bilingues dans les institutions fédérales, 92
- Parcs nationaux, langue de service, 78
- Participation équitable dans les institutions fédérales, 54-66, 54 (tableau), 56 (tableau), 59-62 (tableau)
- bureaux régionaux, 55 (tableau)
- catégorie Gestion, 57, 57 (tableau)
- organismes soumis à la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique, 66 (tableau)
- sociétés d'État, 63-65 (tableau)
- Nouveau-Brunswick, 57
- Québec, 55, 122
- Plaintes, 37-47, 38 (tableau), 39 (tableau), 40 (tableau), 41 (schéma), 40 (tableau), 41-42, 42 (schéma), 43-45
- langue de travail, 40-41, 42-43
- traitement par le Commissariat aux langues officielles, 37, 153
- Politique des langues officielles, 9-12
- sondage d'opinion, 10-11
- VOIR AUSSI Programme des langues officielles
- Politique linguistique
- VOIR Politique des langues officielles
- Postes bilingues dans la fonction publique, 92-94, 93 (tableau)
- compétences linguistiques, 92, 95 (tableau)
- compétences linguistiques des cadres, 94
- désignation linguistique, 32
- exigences linguistiques, 92, 94 (tableau)
- Québec, 92
- Postes Canada
- VOIR Société canadienne des postes
- Préservation de l'acquis en langue seconde, 101, 138
- Presse minoritaire
- V(C)IR Médias de langue minoritaire
- Prime au bilinguisme dans la fonction publique, 95-96
- Procédures judiciaires dans la langue de la minorité
- Colombie-Britannique, 113
- Nouvelle-Écosse, 28-29
- Nouveau-Brunswick, 29-30
- Yukon, 111
- Programme de contestation judiciaire, 5, 19, 25-26, 105
- Programme des langues officielles
- compressions budgétaires, 105-106
- coûts, 14-15, 96-98, 97 (tableau)
- organismes bénévoles, 100
- sociétés d'État, 90

- Loi 120 (services sociaux et de santé en anglais au Québec), 19, 125
- Loi 178 (affichage au Québec), 19, 121, 122, 123
- Loi linguistique au Québec, 121-122
- Loi sur les langues officielles, 3-4, 11, 12
- Loi sur les langues officielles (Nouveau-Brunswick), 127
- Loi sur les langues officielles
- (Territoires du Nord-Ouest), 112
- Loi sur les services en français (Ontario), 19, 118
- Maintien de l'acquis en langue seconde, 101, 138
- Manitoba
- communautés minoritaires de langue officielle, 116-117
- documents législatifs, 27-28
- droit à l'enseignement dans la langue de la minorité, 26-27
- enseignement de la langue seconde, 143
- gestion scolaire par la minorité, 117
- médias de langue minoritaire, 117
- services bilingues dans les institutions fédérales, 117
- services municipaux, 116
- services provinciaux, 116
- Marine Atlantique, langue de service, 79-80, 130
- Médias de langue minoritaire
- utilisation par les institutions fédérales, 50
- Colombie-Britannique, 113
- Île-du-Prince-Édouard, 130
- Ontario, 120
- Saskatchewan, 115
- Territoires du Nord-Ouest, 112
- Yukon, 111
- Multiculturalisme et Citoyenneté (ministère), 45
- Nouveau-Brunswick
- communautés minoritaires de langue officielle, 127-129
- droits linguistiques de la minorité, 19, 127
- égalité des deux communautés linguistiques, 19, 127
- enseignement de la langue seconde, 141
- enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 127
- gestion scolaire par la minorité, 127
- langue de travail dans les institutions fédérales, 53
- Loi sur les langues officielles, 127
- participation équitable dans les institutions fédérales, 57
- procédures judiciaires, 29-30
- programmes d'immersion en français, 141
- services bilingues dans les institutions fédérales, 128
- services provinciaux, 127-128
- Nouvelle-Écosse
- communautés minoritaires de langue officielle, 129
- enseignants de la langue seconde, 140-141
- enseignement de la langue seconde, 140-141
- enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 129
- gestion scolaire par la minorité, 129
- procédures judiciaires, 28-29
- programmes d'immersion en français, 140
- services bilingues dans les institutions fédérales, 129
- Offre active de services bilingues, 48-49, 51, 68, 91, 92, 120, 126
- Ontario
- communautés minoritaires de langue officielle, 117-120
- collèges de langue française, 119
- culture franco-ontarienne, 119-120
- enseignement de la langue seconde, 142-143
- enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 119
- équité des chances en emploi, 118
- gestion scolaire par la minorité, 118-119
- Loi sur les services en français, 19, 118
- médias de langue minoritaire, 120
- programmes d'immersion en français, 143
- services bilingues dans les institutions fédérales, 120
- services municipaux, 118
- services provinciaux, 118
- université de langue française, 119
- organismes bénévoles, programme des langues officielles, 100
- Organismes soumis à la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique, participation équitable, 66 (tableau)
- Outaouais Alliance, 126

- Fédération provinciale des comités de parents francophones (Manitoba), 26-27, 117
- Fonction publique, 12
- compétences linguistiques, 92, 95 (tableau)
- compétences linguistiques des cadres supérieurs, 94
- désignation linguistique des postes, 32
- exigences linguistiques, 91, 91 (tableau), 92, 93 (tableau)
- formation linguistique, 94-95
- instruments de travail, 51-52, 52
- langue de surveillance, 52
- langue de travail, 51-54
- participation équitable, 54-66, 54 (tableau), 55 (tableau), 56 (tableau), 59-62 (tableau)
- postes bilingues, 92-94, 93 (tableau)
- prime au bilinguisme, 95-96
- Fonction publique 2000, 12, 51, 89
- Forces canadiennes, 13, 43-44, 75-76
- formation linguistique, 95
- formation linguistique
- fonction publique, 94-95
- Formation professionnelle dans la langue de la minorité, 107
- Fournisseurs du Québec, 67-68
- Français de base
- Français Programmes-cadres de français
- VOIR Programmes-cadres de français
- Français langue seconde
- VOIR Enseignement de la langue seconde; Programme d'immersion en français
- Franco-()ntariens
- VOIR Ontario, communautés minoritaires de langue officielle
- Garde côtière canadienne (région des Maritimes), langue de service, 85
- Garderies et maternelles de langue française, 107
- Gendarmerie royale du Canada, 57, 79, 116
- Gestion scolaire par la minorité, 5, 17
- Alberta 113-114
- Colombie-Britannique, 112-113
- Île-du-Prince-Édouard, 130
- Manitoba, 117
- Nouveau-Brunswick, 127
- Nouvelle-Écosse, 129
- Ontario, 118-119
- Saskatchewan, 115
- Île-du-Prince-Édouard communautés minoritaires de langue officielle, 129-130
- 129-130
- culture, 130
- enseignants de la langue seconde, 140
- enseignement dans la langue de la minorité, 129-130
- enseignement de la langue seconde, 140
- gestion scolaire par la minorité, 130
- médias de langue minoritaire, 130
- programmes d'immersion en français, 140
- services bilingues dans les institutions fédérales, 130
- Immersion en français
- VOIR Programmes d'immersion en français
- Instruments de travail dans la fonction publique, 51-52, 52
- Interprétation
- VOIR Traduction et interprétation
- Jugement *Mabé et al.*, 5, 17, 118
- Langue de service, 12-13, 47-51
- communications écrites, 50
- communications verbales, 50
- dans les aéroports, 84-85
- plaintes, 39-40, 41-42, 42 (schéma), 43-45, 46, 49-50
- règlement, 14, 47-48, 90-91
- VOIR AUSSI Offre active de services bilingues; Règlement sur les langues officielles; Services bilingues dans les institutions fédérales
- Langue de surveillance dans les institutions fédérales, 52
- Langue de travail dans les institutions fédérales, 51-54
- communications avec le Québec, 53
- instruments de travail, 51-52, 52
- langue des réunions, 51, 52
- langue de surveillance, 52
- Nouveau-Brunswick, 53
- plaintes, 40-41, 42-43, 52-53
- Langue des tribunaux
- VOIR Procédures judiciaires dans la langue de la minorité
- Langue et compétitivité, 20-21, 22-23, 135
- Langues autochtones, 1, 23
- Lieux historiques, langue de service, 78
- Loi 101 (*Charte de la langue française* au Québec), 122

Échanges étudiants, 138
 Éducation préscolaire dans la langue de la minorité
 VOIR Garderies et maternelles de langue française
 Égalité des deux communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick, 19, 127
 Elections Canada, langue de service, 76-77
 Emballage et étiquetage bilingues, 12-13, 41, 68-71
 Emploi et Immigration (ministère), 77-78
 langue de service, 42, 44, 77-78, 114, 130
 langue de travail, 53, 78
 Enquêtes linguistiques, 88
 Enseignants de la langue seconde, formation, 137
 Ile-du-Prince-Édouard, 140
 Nouvelle-Écosse, 140-141
 Saskatchewan, 144
 Terre-Neuve, 140
 Territoires du Nord-Ouest, 145
 Enseignement dans la langue de la minorité, 19-20, 109, 111 (tableau)
 coopération fédérale-provinciale, 106
 Alberta, 114
 Colombie-Britannique, 113
 Ile-du-Prince-Édouard, 129-130
 Québec, 109, 123-124
 Terre-Neuve, 130
 Yukon, 111
 VOIR AUSSI : Droit à l'enseignement dans la langue de la minorité;
 Enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité;
 la langue de la minorité;
 Enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité;
 la langue de la minorité;
 Programme des langues officielles
 dans l'enseignement
 Enrichissement de la langue maternelle, 20
 Enrichissement de la langue seconde, 20, 135-149
 coopération fédérale-provinciale, 96, 99, 106
 échanges étudiants, 138
 inscriptions, 135, 146-149 (tableau)
 recherche, 136, 138
 Alberta, 144
 Australie, 22
 Colombie-Britannique, 144
 Communauté européenne, 21-22
 Ile-du-Prince-Édouard, 140
 Japon, 22
 Manitoba, 143

Nouveau-Brunswick, 141
 Nouvelle-Écosse, 140-141
 Nouvelle-Zélande, 22
 Ontario, 142-143
 Québec, 124-125, 141-142
 Saskatchewan, 143-144
 Terre-Neuve, 140
 Territoires du Nord-Ouest, 145
 Yukon, 145
 Enseignants de la langue seconde;
 VOIR AUSSI Enseignants de l'anglais langue seconde;
 Enseignement de l'anglais langue seconde au Québec;
 Programme des langues officielles
 dans l'enseignement;
 Programmes-cadres de français;
 Programmes d'immersion en français
 Enseignement de l'anglais langue seconde
 136, 142
 Enseignement du français langue seconde
 VOIR Enseignement de la langue seconde
 Enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 109
 Nouveau-Brunswick, 127
 Nouvelle-Écosse, 129
 Ontario, 119
 Québec, 109, 124
 Ententes-cadres avec les provinces en matière de langues officielles, 106
 Environnement (ministère), langue de service, 78
 Etiquetage bilingue
 VOIR Emballage et étiquetage bilingues
 Exigences linguistiques dans la fonction publique, 91, 91 (tableau), 92, 93 (tableau)
 plaintes, 40-41, 42-43, 47
 Fédération culturelle canadienne-française, 107
 Fédération des associations de juristes d'expression française, 116
 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, 106, 107, 108
 Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador, 130
 Fédération Franco-TéNOise, 112

- procédures judiciaires, 113
- programmes d'immersion en français, 144
- services bilingues dans les institutions fédérales, 113
- Comité permanent des langues officielles, 13
- Commissaire aux langues officielles
- déclarations sur la Loi sur les langues officielles, 4
- devant le Comité permanent des langues
- officielles, 13
- et droits linguistiques de la minorité de langue
- officielle, 26
- et Programme de contestation judiciaire, 26
- recours judiciaire, 45-47
- rôle et mandat, 4, 11-12
- voyages au pays, 4
- Commissariat aux langues officielles, 153-155
- affaire *St-Onge c. Le Commissariat aux langues officielles*, 30-31
- années-personnes, 153
- budget, 155
- bureaux régionaux, 155
- Direction des communications, 153
- Direction des plaintes et vérifications, 153
- Direction des politiques, 153
- Direction des services généraux, 153
- Direction du secrétariat du Commissaire et
- opérations régionales, 153
- organigramme, 154
- recherche sur les langues officielles, 23, 101
- traitement des plaintes, 37, 153
- Commission nationale des parents francophones, 107, 115
- Commission de l'emploi et de l'immigration du
- Canada
- VOIR Emploi et Immigration (ministère)
- Committee for Anglophones Social Action, 126
- Communautés minoritaires de langue officielle, 5, 15,
- 17, 19-20, 105-132
- arts et culture, 107-108
- Alberta, 113-114
- Colombie-Britannique, 112-113
- Ile-du-Prince-Édouard, 129-130
- Manitoba, 116-117
- Nouveau-Brunswick, 19, 127-129
- Nouvelle-Écosse, 129
- Ontario, 117-120
- Québec, 5, 120-126
- Saskatchewan, 115-116
- Terre-Neuve, 130-131
- Territoires du Nord-Ouest, 112
- Yukon, 111-112
- Compétences linguistiques dans la fonction publique, 92, 95 (tableau)
- cadres supérieurs, 94
- Compétitivité et compétences linguistiques, 20-21,
- 22-23, 135
- Condition féminine Canada, 75
- Confédération of Regions (CoR), 128
- Conseil du Trésor, 13-14, 89-91
- Conseils scolaires de langue française
- VOIR Gestion scolaire par la minorité
- Consommation et Affaires commerciales, 68-71
- Coopération fédérale-provinciale en matière de
- langues officielles, 106
- Coûts du Programme des langues officielles, 14-15,
- 96-98, 97 (tableau), 98 (tableau)
- Défense nationale (ministère), 13, 75-76
- communications avec les fournisseurs du Québec, 67-68
- exigences linguistiques pour les officiers
- supérieurs, 76
- instruction militaire, 76
- langue de service, 43-44, 75-76
- langue de travail, 31-32, 46, 52
- services aux familles des militaires, 43-44, 75-76
- Désignation linguistique des postes de la fonction
- publique, 32
- Documents législatifs dans la langue de la minorité,
- Manitoba, 27-28
- Québec, 28
- Yukon, 111
- Droit à l'enseignement dans la langue de la minorité,
- 108-109
- Manitoba, 26-27
- Terre-Neuve, 130
- Territoires du Nord-Ouest, 112
- Droits linguistiques de la minorité, 19, 25-33
- Nouveau-Brunswick, 19, 127
- Dualité linguistique, 3, 5, 10-11, 24, 105
- sondages d'opinion, 10-11

Chercher directement le sujet (ex. : Enseignement de la langue seconde) ou le nom de la province ou du territoire, puis le sujet (ex. : Alberta, enseignement de la langue seconde).

Actes et décrets
VOIR Documents législatifs dans la langue de la minorité

de la minorité
Affaire Côté c. la Reine, 32-33

Affaire Etienne c. la Reine et le Ministère de la Défense

naionale, 31-32, 46

Affaire Sinclair c. P.G. du Québec, 28

Affaire St-Onge c. Le Commissariat aux langues officielles, 30-31

Affaires indiennes et du Nord (ministère), 57

Affichage commercial au Québec, 19, 121, 122, 123

Agriculture (ministère), 41, 113

Air Canada, 71-72

langue de service, 44-45

langue de travail, 71-72

utilisation des médias de langue minoritaire, 50,

72, 114

Alberta

communautés minoritaires de langue officielle, 113-114

enseignement dans la langue de la minorité, 114

enseignement de la langue seconde, 144

gestion scolaire par la minorité, 113-114

programmes d'immersion en français, 144

services bilingues dans les institutions fédérales, 114

Alliance Québec, 105, 126

Anglais langue seconde

VOIR Enseignement de l'anglais langue seconde

au Québec

Anglo-Québécois

VOIR Québec, communautés minoritaires de

langue officielle

Anglophones au Québec

VOIR Québec, communautés minoritaires de

langue officielle

Approvisionnement et Services (ministère),

communications avec les fournisseurs, 67-68

Article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*
VOIR Droit à l'enseignement dans la langue de la minorité

Arts et culture des communautés minoritaires de langue officielle, 107-108

Association canadienne-française de l'Alberta, 114

Association culturelle franco-canadienne de la

Saskatchewan, 106, 115

Associations minoritaires, 19, 106, 126

VOIR AUSSI les noms des diverses associations

Banque du Canada, 72

Bilinguisme, données du recensement 1991, 17

Bureau de la traduction, 99

secteur de la Terminologie et division des

Services linguistiques, 96

Bureau des relations fédérales-provinciales, langue de

service, 72-73

Cadres supérieurs dans la fonction publique,

compétences linguistiques, 94

Canadian Parents for French (CPF), 137, 137-138,

140, 143, 144

Canadien National, langue de travail, 73-74

Centre de sécurité des télécommunications, 52, 74-75

Charte de la langue française (Québec), 121

Châteauguay Valley English-speaking Peoples

Association, 126

Chemins de fer nationaux

VOIR Canadien National

Coasters, 126

Code criminel et langues officielles

VOIR Procédures judiciaires dans la langue de la minorité

Colombie-Britannique

Collèges de langue française en Ontario, 119

communautés minoritaires de langue officielle,

112-113

enseignement dans la langue de la minorité, 113

enseignement de la langue seconde, 144

gestion scolaire par la minorité, 112-113

médias de langue minoritaire, 113

LISTE DES TABLEAUX ET DES SCHÉMAS

PARTIE II

II.1	Répartition de la population selon la langue maternelle	16
II.2	Répartition de la population selon la langue d'usage	18

PARTIE III

III.1	Plaintes et demandes d'information reçues, ainsi que nature et traitement des plaintes	38
III.2	Plaintes au cours des cinq dernières années	39
III.3	Institutions ayant fait l'objet de plus de 10 plaintes	40
	Schéma 1 Les plaintes, par région	41
	Schéma 2 Plaintes touchant la langue de service	42
III.4	Taux de participation dans les institutions fédérales	54
III.5	Taux de participation dans les ministères, par région	55
III.6	Les deux groupes de langue officielle dans la fonction publique du Canada	56
III.7	Taux de participation au sein de la catégorie Gestion dans les ministères	57
III.8	Taux de participation dans les ministères ...	59
III.9	Taux de participation dans les sociétés d'Etat	63
III.10	Taux de participation dans les organismes devant se conformer à la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique	66
III.11	Taux de participation dans d'autres organismes	66
	Vérifications linguistiques, suivies et études spéciales	88

PARTIE IV

IV.1	Programmes d'enseignement dans la langue de la minorité	132
------	---	-----

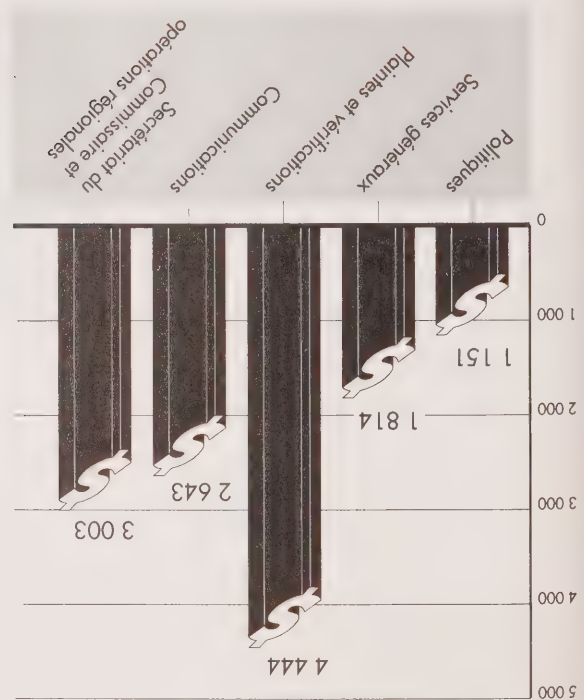
PARTIE V

V.1	Effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques	146
	ANNEXE - LE COMMISSARIAT	
	Années-personnes 1992-1993	153
	Organigramme	154
	Budget 1992-1993	155

INDEX

RAPPORT
ANNUEL
1992

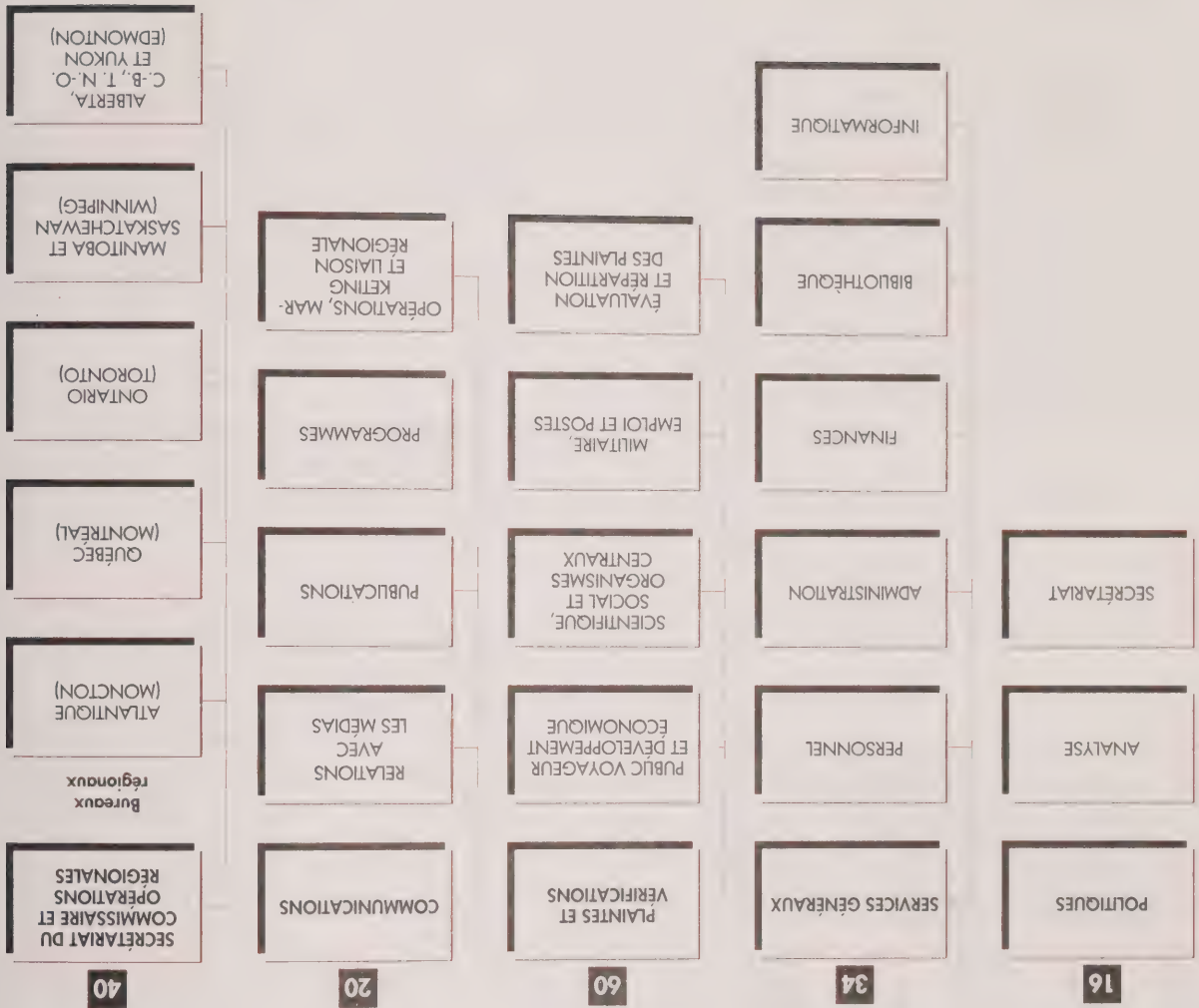
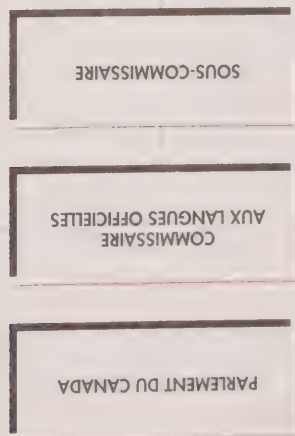
Commissariat aux langues officielles
Budget (000 \$) 1992-1993 (13 055)



Il existe cinq bureaux régionaux (Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Edmonton) chacun dirigé par un représentant du Commissaire qui fournit une présence régionale au nom du Commissaire. Chaque équipe régionale surveille les tendances de sa région et fait rapport à ce sujet, mène une multitude d'activités de promotion auprès des communautés majoritaires et minoritaires de langue officielle; fournit des renseignements sur la Loi et ses règlements aux associations communautaires, aux élus, aux associations représentatives, aux associations professionnelles, etc. De plus, les bureaux régionaux évaluent la mesure dans laquelle les institutions fédérales dans les régions font la promotion de l'esprit et de la lettre de la Loi; instruisent des plaintes; participent aux vérifications, aux suivis et aux études spéciales; et renseignent les cadres de la fonction publique fédérale sur les obligations de leurs institutions.

LE COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES ORGANIGRAMME

■ Effectif (170)



Les Canadiens qui jugent que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés par le gouvernement fédéral peuvent s'adresser au Commissaire.

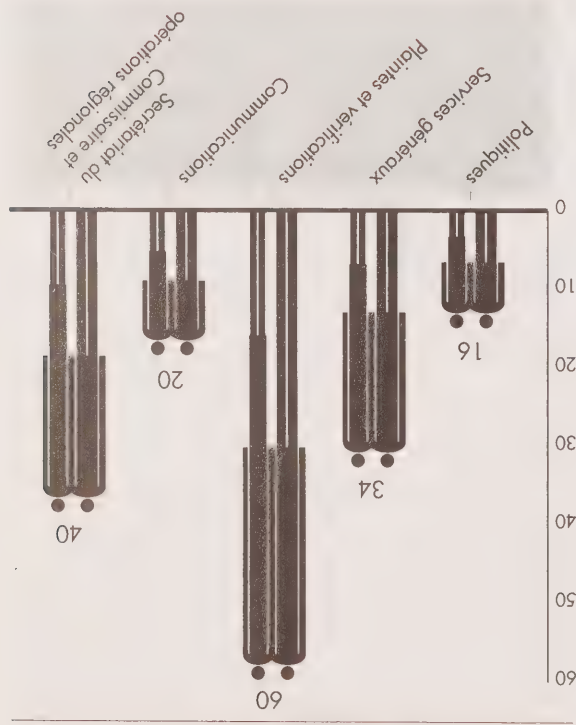
Celui-ci accuse réception, dès qu'il les reçoit, de toutes les plaintes se rapportant à l'usage des langues officielles au sein du gouvernement fédéral. Chaque plainte est étudiée et, s'il semble y avoir infraction à la Loi, une enquête est ouverte au terme de laquelle un règlement est proposé. Le plaignant est tenu au courant de l'évolution du dossier et son droit à la confidentialité est respecté en tout temps. Le Commissaire attache la plus haute importance au plaignant. Dans certains cas, lorsque celui-ci n'est pas satisfait de la réponse fournie, l'affaire peut être portée devant la Cour fédérale. Les activités et les réalisations du Commissariat sur ce point sont présentées en détail au chapitre « Vue d'ensemble », à la page 37.

La Direction des politiques, responsable de la planification stratégique ainsi que de l'élaboration et de la coordination globales des politiques du Commissariat, aide aussi le Commissaire à définir ses grandes orientations et assure la liaison avec les organismes centraux, les comités parlementaires et diverses associations.

La Direction des services généraux fournit les services liés à la gestion du personnel, des finances et de l'informatique. Elle est également responsable des services administratifs et de la bibliothèque du Commissariat.

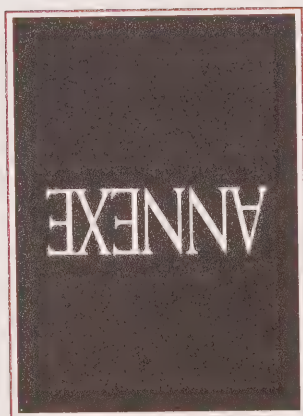
La Direction des plaintes et vérifications instruit les plaintes, mène des vérifications linguistiques et effectue les suivis à l'échelle nationale. Elle coordonne également la décentralisation du traitement des plaintes afin de répondre rapidement à ceux qui ont recours aux services du Commissaire en ce qui a trait au respect de leurs droits linguistiques.

Commissariat aux langues officielles
Années-personnes 1992-1993 (170)



La Direction des communications aide le Commissaire à renseigner les Canadiens sur l'esprit et la lettre de la Loi. Elle voit à l'élaboration de plans stratégiques de communication, à la création de dossiers d'information et à la diffusion de renseignements.

La Direction du secrétariat du Commissaire et opérations régionales conseille le Commissaire sur les stratégies et les politiques internes et externes et assure leur mise en œuvre. De plus, elle planifie et coordonne la couverture de l'ensemble du pays par le Commissaire, lui fournit tout document d'appui nécessaire, organise les communications et contacts appropriés avec les membres du Parlement et les sénateurs, avec les ministères et organismes fédéraux, avec les premiers ministres des provinces, les dirigeants et les hauts fonctionnaires du gouvernement et s'assure d'une couverture médiatique appropriée.



Effet des programmes de langue seconde dans les écoles publiques

NIVEAU ELEMENTAIRE (Programme-cadre)		NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre)	
Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec)		Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec)	
Effectifs	%	Effectifs	%
1 110 831	38,4	1 110 382	4,5
88 528	55,9	1 000 916	61,0
88 100	55,6	1 000 300	61,4
42 576	49 000	52 435	61 600
49 450	57,7	79 000	61 591
49 000	57,4	81 000	61 600
216 656	24,2	263 000	30,8
257 000	30,7	309 000	34,8
305 574	24,8	318 000	34,0
3 545	38,0	3 360	78,8
3 450	84,1	3 360	78,8
8 801	23,9	8 801	23,9
9 606	28,1	9 606	28,1
9 800	28,6	9 800	28,6
2 813 991	40,7	2 813 991	40,7
2 649 410	55,1	2 649 410	55,1
2 710 470	55,1	2 710 470	55,1

r Données révisées.
e Estimation de Statistique Canada.
n.d. Données non disponibles.

Source : Statistique Canada, Division de l'enseignement élémentaire et secondaire.

Note : Les classes primaires vont de la maternelle à la sixième année (M à 6), sauf en Ontario (M à 8), en Colombie-Britannique (M à 7) et au Yukon (M à 7).

Effets des programmes de langue seconde dans les écoles publiques

Écoles offrant
des cours
d'immersion

Tableau V.1 (suite)
Effet des programmes de langue seconde dans les écoles publiques

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE (Programme-cadre)				NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre)					
Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec)		Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec)		Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec)		Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec)			
Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%		
93 440	33 585	35,9	33 500	55,8	33 000	56,1	58 800	60 000	58 800
13 284	7 351	55,3	5 680	56,8	5 600	56,1	10 000	9 980	10 000
82 400	41 500	50,4	41 000	49,9	29 529	30 025	41 500	41 000	29 529
49 019	29 563	60,3	34 323	97,8	35 100	34 500	98,0	35 200	34 500
27 870	n.d.	n.d.	13 196	53,6	24 600	12 854	53,2	24 140	13 196
Voir le tableau IV.1 (Enseignement dans la langue de la minorité)				Voir le tableau IV.1 (Enseignement dans la langue de la minorité)					
580 351	214 730	37,0	260 000	43,8	43,5	593 500	600 300	593 500	600 300
1 221 579	650 136	53,2	760 000	69,1	68,7	1 100 000	1 117 200	1 100 000	1 117 200

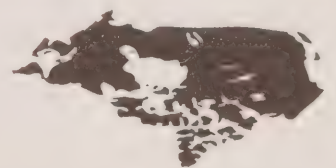
NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre)				NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre)			
Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec)		Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec)		Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec)		Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec)	
Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
62 453	59 656	58 440	58 440	34 111	34 300	57,5	58,2
54,6	57,5	58,2	58,2	54,6	57,5	58,2	58,2
13 171	10 496	10 480	10 480	8 603	6 146	6 030	57,5
58 839	51 100	50 000	50 000	64,3	68,8	67,5	67,5
37 887	26 720	27 500	27 500	66,6	61,3	66,2	61,3
25 231	22 528	22 560	22 560	n.d.	86,4	86,9	86,9
Voir le tableau IV.1 (Enseignement dans la langue de la minorité)				Voir le tableau IV.1 (Enseignement dans la langue de la minorité)			
473 402	348 479	347 000	347 000	463 934	336 500	96,6	96,4
612 574	635 516	645 500	645 500	220 369	210 000	36,0	33,0
36,0	33,0	33,3	33,3	36,0	33,0	33,3	33,3

Tableau V.1
Effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques

PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS



Effectifs
des cours
d'immersion



Population
scolaire
TOTALE

TOTAL
effectifs -
en langue
seconde

Terre-Neuve	1977-1978 1991-1992 1991-1993	156 168 125 133 122 800	27 628 24 588 24 750	16 495 15 337 15 320	541 3 511 3 690	95 5 165 5 200	3 40 42	7 27 27	3 60 60	34 100 100	Nouveau-Brunswick Elèves inscrits aux cours de français langue seconde	1977-1978 1991-1992 1992-1993	162 229 140 791 139 750	1 260 983 1 039 195 1 043 300	n.d. n.d. n.d.	17 754 32 000 33 000	n.d. 162 165	n.d.	Ontario	1977-1978 1991-1992 1992-1993	1 950 308 1 970 153 2 002 200	883 269 1 107 000 1 122 000	12 764 137 000 140 000	160 180 210
Nouvelle-Écosse	1977-1978 1991-1992 1992-1993	198 097 165 421 165 200	88 991 98 100 96 700	127 5 500 5 700	127 5 500 5 700	127 5 500 5 700	3 60 60	3 60 60	34 100 100	34 100 100	Nouveau-Brunswick Elèves inscrits aux cours de français langue seconde	1977-1978 1991-1992 1992-1993	162 229 140 791 139 750	1 260 983 1 039 195 1 043 300	n.d. n.d. n.d.	17 754 32 000 33 000	n.d. 162 165	n.d.	Québec Elèves inscrits aux cours de français langue seconde	1977-1978 1991-1992 1992-1993	1 260 983 1 039 195 1 043 300	678 664 596 500 595 500	12 764 137 000 140 000	160 180 210
Québec	1977-1978 1991-1992 1992-1993	1 260 983 1 039 195 1 043 300	n.d. n.d. n.d.	17 754 32 000 33 000	n.d. 162 165	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	Québec Elèves inscrits aux cours d'anglais langue seconde	1977-1978 1991-1992 1992-1993	1 260 983 1 039 195 1 043 300	678 664 596 500 595 500	n.d.	17 754 32 000 33 000	n.d.	n.d.	Ontario	1977-1978 1991-1992 1992-1993	1 950 308 1 970 153 2 002 200	883 269 1 107 000 1 122 000	12 764 137 000 140 000	160 180 210

Environ la moitié des 30 écoles du Yukon offre le programme-cadre de français dès la première année. À l'instar de la Colombie-Britannique, le Yukon a entrepris la mise en œuvre de nouveaux programmes-cadres, étendus en 1992-1993 à la huitième année, ils le seront l'an prochain à la neuvième. On formera pour l'année scolaire 1993-1994 un comité qui étudiera les programmes de français langue seconde de la dixième à la douzième année, afin d'assurer que la formation donnée au secondaire répond aux besoins et aux attentes des élèves qui entreront au secondaire avec de solides bases en langue seconde.

Il y a six ans, on comptait au Yukon à peine une trentaine d'adultes inscrits aux cours de français langue seconde alors qu'ils sont aujourd'hui environ 150, certains provenant de régions très éloignées.

LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Le nombre d'élèves qui étudient le français langue seconde dans les Territoires du Nord-Ouest est resté à peu près le même que l'an dernier.

Au printemps 1993, on lancera, en vue de sa mise en œuvre à l'automne, un nouveau programme-cadre de français fondé sur les résultats de l'étude nationale sur les programmes-cadres de français.

Par l'entremise de la faculté Saint-Jean de l'Université de l'Alberta, on offrira à Yellowknife un cours universitaire et un stage d'été d'une semaine pour les professeurs et les assistants des programmes-cadres et d'immersion. Deux fois plus d'élèves que l'an dernier ont profité des bourses d'études en langue seconde offertes au postsecondaire. Dix-huit étudiants ont bénéficié du Programme de bourses pour les cours d'été de langues leur permettant d'étudier au Québec ou dans d'autres régions du pays.

LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Les inscriptions dans la province la plus occidentale du pays, où l'exceptionnelle popularité de l'immersion s'est maintenue tout au long des années 1980, ont encore connu une légère hausse en 1992. À Vancouver, la demande est si forte que le conseil scolaire a dû recourir au tirage au sort pour déterminer quelles écoles fréquenteront les élèves. On dénombre environ 14 000 nouvelles inscriptions aux programmes-cadres de français, soit une hausse de 5 p. 100 par rapport à l'an dernier, alors même que la province entreprend la mise en œuvre du programme Year 2000 qui rendra l'étude du français obligatoire de la cinquième à la huitième année. À l'origine, ce programme devait entrer en vigueur en 1992-1993 et inclure la quatrième année, mais les besoins énormes d'enseignants qualifiés ont forcé son report en 1993-1994.

La province est à mettre au point un tout nouveau programme d'études du français langue seconde inspiré des plus récentes tendances en la matière. Un programme d'immersion sur les arts du langage est déjà prêt. Entirement différent de celui du secteur anglais, il s'appliquera de la maternelle à la douzième année.

Certains programmes éducatifs destinés aux francophones, tel le télé-enseignement, se sont révélés tout aussi profitables pour les élèves de français langue seconde. Les quatre provinces de l'Ouest et les deux territoires ont formé un consortium en vue de préparer du matériel pédagogique pour l'enseignement du français langue maternelle, avant de faire de même pour l'enseignement de la langue seconde. Le regroupement travaille actuellement à des formules de planification de carrière adaptées aux élèves du secondaire qui se préparent à entrer sur le marché du travail sans nécessairement passer par l'université.

La CPF tiendra un colloque sur l'enseignement au secondaire en avril 1993, ainsi qu'une Rencontre française (week-end organisé à l'intention des jeunes) qui réunira en mai environ 120 étudiants à l'Université de la Colombie-Britannique.

organismes qui offrent des programmes linguistiques à l'échelle de la province. Une conférence sur le thème « Langues du Canada et culture littéraire » aura lieu en mars 1993.

Le nombre d'enseignants est suffisant en Saskatchewan, l'Université de Regina formant assez de diplômés pour combler les besoins en la matière. En février 1993, le ministère de l'Éducation publiera l'intention des enseignants des documents sur l'évaluation des élèves et les nouvelles méthodes d'enseignement, en vue de faciliter l'adoption de la méthode « communicative-expérientielle » pour l'enseignement des langues.

L'ALBERTA

Les inscriptions en immersion continuent d'augmenter dans toute la province (environ 4 p. 100), en particulier dans les écoles de la région de St. Albert ayant deux régimes pédagogiques. Ces programmes y ont encore gagné en popularité, sans doute à cause des séances d'information organisées l'an dernier à l'intention des parents.

Les frais d'inscription imposés cette année aux élèves en immersion ont suscité un débat sur la question de savoir si les programmes d'immersion relèvent d'un droit fondamental ou d'un choix particulier. Le débat s'est poursuivi durant toute l'année scolaire tandis qu'on proposait des frais variant de 10 à 100 dollars. Les commissaires du conseil scolaire n'ont pu s'entendre lorsque la direction de la Rocky View School Division leur a demandé d'imposer des frais d'inscription au populaire programme d'immersion précocement mis sur pied il y a trois ans.

La CPF tiendra en octobre 1993 sa conférence sur le français au secondaire.

Pendant ce temps, une commission royale, la Commission Roblin, enquête sur l'enseignement post-secondaire au Manitoba, notamment en ce qui concerne la formation des enseignants. Le ministère de l'Éducation poursuit la mise au point d'outils pédagogiques destinés à l'enseignement du français langue seconde et prépare un projet d'évaluation des classes de la neuvième à la douzième année, à l'échelle de la province.

Le Festival du voyageur, activité organisée chaque année par la communauté franco-manitobaine, connaît une popularité croissante et continue d'attirer pendant deux semaines des élèves en langue seconde provenant de tous les coins de la province, mais aussi du nord de l'Ontario et de la Saskatchewan.

LA SASKATCHEWAN

Les inscriptions aux programmes de langue seconde ont connu une légère hausse en Saskatchewan (environ 1 p. 100), où la qualité des cours d'immersion est de plus en plus reconnue partout au pays. L'Association canadienne des professeurs d'immersion a cité en exemple, pour tout le pays, les programmes de deux conseils scolaires de Saskatoon (et un de Winnipeg). L'excellence de ces programmes serait attribuable notamment aux séances de rattrapage pour les élèves en difficulté et à l'embauche de professeurs d'appoint. Le directeur de la recherche et de la planification du Conseil scolaire d'Ottawa-Carleton a qualifié d'« exemplaires » les programmes d'immersion de la Saskatchewan lors d'un colloque de la CPF sur l'immersion au secondaire tenu à Regina l'automne dernier.

La CPF de la province a aussi joué un rôle de premier plan dans la mise sur pied du Réseau linguistique de la Saskatchewan. De concert avec l'Association des langues patrimoniales de la Saskatchewan, la CPF a en effet créé un regroupement de tous les

Par ailleurs, les parents favorables à l'immersion en français se sont montrés très actifs au sein de plusieurs conseils scolaires qui avaient proposé l'an dernier la modification ou la réduction de ces programmes. Les réactions ne sont pas uniformes. Ainsi, les parents de Lanark, Leeds et Grenville ont déploré l'annulation d'un programme d'immersion moyenne, alors que ceux de Sarnia se sont réjouis de la décision du conseil scolaire public de Lambton de maintenir un programme d'immersion en français au primaire et de l'étendre au secondaire. Par ailleurs, certains conseils scolaires ont suggéré de ne plus couvrir les frais de déplacement des élèves inscrits aux programmes d'immersion en français. Sous la pression des parents, le conseil public de la région de York a renoncé pour de bon à cette coupure, quant au conseil scolaire de Peel, il y a également renoncé, mais pour un an seulement.

L'association Canadian Parents for French (CPF) a organisé des « Rendez-vous » à Brantford, London et Orléans. Ces rencontres de jeunes proposent aux élèves un éventail d'activités amusantes et stimulantes

qui les incitent à parler le français. Le Rendez-vous d'Orléans a attiré des jeunes du sud de l'Ontario grâce à une entente avec Via Rail qui leur a permis de prendre le même train n'importe où sur le corridor Windsor-Toronto-Ottawa en compagnie de leurs moniteurs.

LE MANITOBA

Les inscriptions en langue seconde ont connu une légère baisse (environ 1 p. 100). En immersion, on a observé une diminution plus importante des inscriptions aux programmes du secondaire, dont la qualité est réputée moindre que ceux du primaire. Cette question fait actuellement l'objet d'une évaluation dans le cadre de l'examen global du curriculum. La CPF prépare pour le début de mai 1993 un colloque sur les programmes d'immersion au secondaire.

l'éducation anglaise. Comme le dit, à juste titre, le Groupe de travail sur le réseau scolaire anglophone : « On ne peut sous-estimer la nécessité de produire des diplômés bilingues. » Ce groupe de travail a réclamé du ministère de l'Éducation qu'il enrichisse les programmes d'enseignement du français langue seconde au primaire et au secondaire, qu'il reconnaisse — et finance — l'apport des écoles anglaises à la formation des élèves bilingues et, enfin, qu'il élabore de nouveaux programmes d'enseignement du français langue seconde en vue d'en faire l'essai. Dans sa « Réponse au Groupe de travail sur le réseau scolaire anglophone », le Ministère mentionne la mise à l'essai de nouveaux programmes en 1992-1993. Il se propose d'ailleurs de rendre public un document d'orientation sur l'enseignement de la langue seconde et sur l'immersion, document intitulé *La langue seconde, un atout indispensable*. (Voir aussi Partie IV, p. 124.)

L'ONTARIO

Le nombre d'inscriptions aux programmes d'enseignement en langue seconde a légèrement augmenté cette année (de 1 à 2 p. 100) tandis que la province poursuivait la réforme de son système d'éducation. Au cours des dernières années, le ministère de l'Éducation a reçu plusieurs mémoires en réponse à ses documents de consultation touchant cinq catégories : les Années de formation (maternelle), les Années préparatoires (de la première à la sixième année), les Années de transition (de la septième à neuvième année), les Années de spécialisation (de la dixième à la treizième) et l'Éducation technologique.

L'examen en cours des politiques d'enseignement du français langue seconde doit servir à la réforme des programmes de la première à la neuvième année. Les politiques relatives aux Années de transition confirment la nécessité de consacrer, pendant ces années un minimum de 720 heures aux programmes-cadres de français, de 1 500 à ceux de français intensif et de 4 160 à l'immersion en français.

L'anglais langue seconde

Par ailleurs, parents et enseignants se soucient des compétences en langue seconde des finissants du secondaire. Dans un discours qu'il prononçait en octobre au congrès annuel de la Société pour la promotion de l'anglais (langue seconde) au Québec (SPEAQ), l'ancien ministre de l'Éducation, M. Michel Pagé, mentionnait qu'il fallait agir avec beaucoup de doigté et que l'enseignement de l'anglais langue seconde ne doit pas être interprété comme une dépréciation ou un manque d'attachement à la langue maternelle, mais comme un besoin et une culture.

Monsieur Pagé a annoncé la publication d'un document d'orientation pour l'enseignement de cette discipline proposant deux types de cheminement au primaire (un programme de base et un programme intensif) et au secondaire (un programme de base et un programme enrichi). Les programmes d'études seront révisés et leur implantation se fera par des sessions de perfectionnement. Le programme d'enseignement intensif au primaire, jusqu'ici considéré comme expérimental, consacre cinq mois à l'enseignement exclusif de l'anglais en cinquième ou sixième année. Cette forme d'enseignement intensif s'est révélée très efficace pour enseigner l'anglais aux élèves, sans que leur rendement n'en souffre dans les autres matières.

L'objectif général du Ministère est de permettre aux Québécois d'acquiescer des notions d'anglais satisfaisantes pour pouvoir communiquer dans la vie de tous les jours, ce qui, selon M. Pagé, est loin d'être le cas pour de nombreux élèves ayant terminé leur

secondaire

Le français langue seconde

L'apprentissage de la langue seconde pose un défi tout aussi particulier à la communauté anglophone du Québec. Tout en inculquant aux enfants les notions de français dont ils ont besoin pour bien fonctionner au sein d'une société majoritairement francophone, elle doit le faire de manière à préserver l'héritage de

Les étudiants ont un assez bon choix de programmes d'échange et de colonies de vacances en français. La plupart des districts scolaires offrent, par exemple, un camp d'une semaine pour les étudiants en immersion tardive.

Entre-temps, un projet-pilote, s'inspirant d'un projet expérimental ayant remporté un vif succès au cours des dernières années, a été lancé dans l'ensemble du réseau scolaire français de la province, à l'intention des quatrième, huitième et onzième années. Destiné aux deux régimes pédagogiques A (unilingue) et B (bilingue), ce projet multi-média vise notamment à équiper les classes d'ordinateurs et de moniteurs vidéo pour en faire de véritables centres de ressources où l'on peut effectuer les travaux scolaires, individuellement ou en groupe. Les enseignants doivent, bien entendu, suivre un stage de formation. Fondé sur une expérience qui s'était poursuivie durant plusieurs années, ce projet-pilote remporte déjà un grand succès et risque fort d'être étendu.

LE QUÉBEC

Réagissant aux inquiétudes soulevées par la faible maîtrise qu'ont de leur langue maternelle les élèves francophones, le gouvernement a augmenté le financement des bibliothèques et d'activités visant à améliorer l'enseignement du français langue maternelle. Plusieurs spécialistes n'en prétendent pas moins qu'il faut faire davantage. La situation géographique du Québec, enclavé francophone au sein d'un continent anglophone, lui pose un défi unique au chapitre de la maîtrise du français et suscite régulièrement de l'inquiétude quant à la qualité de la langue.

Parmi les initiatives du ministère de l'Éducation en matière de formation des enseignants, mentionnons un programme de cinq cours sur trois années créés en collaboration avec l'Université Sainte-Anne de Pointe-de-l'Église. On donnera bientôt ce cours très populaire dans deux nouveaux centres, ce qui portera leur total à cinq. On a aussi maintenu des programmes de recherche et d'expérience pratique d'une durée de 15 jours.

Amorcé l'an dernier, un programme de formation destiné aux directeurs d'école et constitué de mini-sessions d'immersion d'une journée entrera dans sa seconde phase en 1992-1993.

LE NOUVEAU-BRUNSWICK

L'étude du français et de l'anglais langues secondes est obligatoire au Nouveau-Brunswick où les inscriptions aux programmes d'immersion en français se sont

stabilisées. Une vaste réforme de l'éducation a été entreprise à la suite de la publication du second volet de *L'excellence en éducation*, rapport d'une étude menée pour le cabinet du Premier ministre. Ce document ne fait aucune référence spécifique à l'enseignement de la langue seconde, mais il aura des répercussions dans tous les domaines puisque le gouvernement provincial a commencé à remanier en profondeur son système d'éducation, y compris la refonte de ses conseils scolaires. Ainsi, le nombre des conseils de langue anglaise a déjà été réduit de 27 à 12.

La province a également entrepris la révision de ses programmes d'études en vue de les adapter à la méthode « communautaire-expérientielle ». Par ailleurs, le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard et la Nouvelle-Écosse collaborent à la production de documents relatifs à cette approche. Étant donné que les enseignants sont en nombre suffisant, le ministère de l'Éducation concentre ses efforts sur l'organisation d'ateliers portant sur les nouvelles stratégies d'apprentissage des langues.

On s'inquiète
de la faible maîtrise
qu'ont les élèves
francophones de
leur langue maternelle.

2. LES PROVINCES ET TERRITOIRES

TERRE-NEUVE

En mars 1992, une commission royale de la province a déposé un rapport intitulé *Nos enfants, notre avenir* qui recommande notamment d'abolir le système scolaire confessionnel en vigueur et de refondre les conseils scolaires de manière à réduire leur nombre de 29 à neuf. Mais la recommandation la plus susceptible de toucher l'enseignement de la langue seconde suggère de décentraliser la conception des programmes d'études, jusqu'ici sous l'entière responsabilité du ministère de l'Éducation, pour la confier en partie aux nouveaux conseils scolaires consolidés.

Les programmes-cadres de français, quoique non obligatoires de la quatrième à la neuvième année, sont offerts de façon presque généralisée dans la province et continuent d'attirer une proportion stable d'élèves, en dépit d'une légère baisse (environ 2 p. 100) de la population scolaire dans son ensemble. Les inscriptions en immersion ont pour leur part augmenté à mesure qu'on a étendu le programme aux niveaux supérieurs.

Le ministère de l'Éducation de la province, qui a déjà entrepris l'élaboration de brefs cours de méthodologie pour les professeurs du programme-cadre de français, de la quatrième à la sixième année, effectue actuellement une évaluation des besoins en formation professionnelle et en recyclage pour les enseignants.

L'association Canadian Parents for French (CPF) prévoit tenir deux conférences sur l'immersion au secondaire en mars et en mai 1993, respectivement au Labrador et sur l'île même.

L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Dans l'ensemble, les inscriptions se sont stabilisées. Elles ont légèrement augmenté en immersion et sont restées constantes pour ce qui est des programmes-cadres de français. Bien que l'immense popularité de l'immersion tende à se résorber à l'échelle du pays,

LA NOUVELLE-ÉCOSSE

Les inscriptions aux programmes d'immersion en français ont augmenté de 4 p. 100, ce qui représente environ 200 élèves, dans cette province où un nouveau programme d'études en immersion vient d'être mis au point et commence à être enseigné. Par ailleurs, la prise en compte des résultats de l'étude nationale sur les programmes-cadres de français continue d'entraîner des modifications à ces programmes au primaire et, surtout, au secondaire.

Le nombre d'enseignants est satisfaisant. Leur formation étant primordiale, certains enseignants suivent les cours du Summer Language Institute donnés au Centre didactique pour le français langue seconde de l'Université du Nouveau-Brunswick.

18 parents de Bloomfield ont néanmoins fait pression, en couchant sous la tente pour que leur enfant aient l'une des 26 places disponibles. Cependant, grâce à une nouvelle politique des conseils scolaires, les enfants de la division 1 pourront désormais suivre les classes d'immersion d'une autre division si leur école affiche complet. Entre-temps, des parents de la division 4, qui s'inquiétaient de voir ces transferts tourner à la loterie, ont obtenu l'ouverture d'une seconde classe de première année.

La formation des enseignants est perçue comme étant de première importance. Aussi est-il heureux que la méthode communicative, qui semble de plus en plus appréciée des enseignants, se répande. Cependant, les compressions budgétaires risquent de toucher certains programmes-cadres, puisqu'elles forcent à abréger, dans certains cas, le temps d'enseignement fixé par règlement à 40 minutes par jour, et parce que les classes de français sont parfois données par des professeurs insuffisamment qualifiés.

Au même titre que notre expertise en matière de technologie de pointe, notre expérience dans le domaine de l'enseignement des langues jouera un rôle important sur la scène internationale au cours des prochaines décennies. La création d'un réseau national d'enseignement des langues, l'adoption de mesures concrètes visant à régler à la source les problèmes soulevés, l'usage de technologies novatrices et rentables ne sont que quelques-uns des moyens qui assureront aux jeunes Canadiens de recevoir une formation linguistique de plus en plus riche et adaptée à leurs besoins.

plus particulièrement à l'acquisition d'une deuxième langue, on ne peut affirmer que le cadet réussit mieux que son aîné à tous les égards et à toutes les étapes de l'apprentissage, ni que l'aîné l'emporte sur son cadet selon les mêmes critères et aux mêmes étapes de l'apprentissage. » [Notre traduction] L'auteur ajoute qu'en ce domaine, il faut accepter que règnent l'incertitude et la complexité.

Par ailleurs, une étude menée à l'Université d'Ottawa sur l'usage que font de leur langue seconde les diplômés des programmes d'immersion et sur leur attitude par rapport à cette expérience révèle qu'ils s'en montrent très satisfaits. Ces conclusions confirment l'idée selon laquelle les élèves parviennent à mieux maîtriser le français quand ils ont la possibilité de le parler en dehors des cours.

Enfin, le Commissariat a publié une brochure sur le résultat des recherches conduites à sa demande par l'IEPO. Dans *Keeping up your skills – and more – in French* (Façons de conserver et d'améliorer vos aptitudes en français), on propose aux intéressés des moyens et des ressources qui leur permettront de conserver la compétence qu'ils ont acquise en français.

CONCLUSION

À l'orée du prochain siècle, la prospérité est au cœur de toutes nos préoccupations. Au chapitre des débouchés commerciaux, les Canadiens disposent d'un atout exceptionnel sur la scène mondiale. Nos deux langues officielles sont parlées sur tous les continents, et les méthodes adoptées dans nos écoles pour enseigner le français et l'anglais peuvent tout aussi bien servir à l'apprentissage d'autres langues : celles, par exemple, des pays du Pacifique.

Grâce à une initiative commune de la CPF et de la Société éducative de visites et d'échanges au Canada (SEVEC), les échanges de bandes vidéo connaissent une popularité croissante. L'activité proposée est enrichissante et peu coûteuse : il s'agit, pour les classes francophones et anglophones, de créer et d'échanger des bandes vidéo où les élèves se décrivent eux-mêmes et font connaître leur quartier. L'activité suscite parfois des échanges de lettres ou des prises de contact.

LES ACTIVITÉS CONNEXES

En matière d'apprentissage linguistique, la possibilité de converser au quotidien dans la langue qu'on apprend joue un rôle primordial. Les activités connexes tels les échanges interprovinciaux (ou quelquefois intra-provinciaux) constituent à cet égard un enrichissement possible de l'éducation des enfants. L'an dernier s'est déroulé le plus important programme d'échanges destiné aux jeunes de l'histoire canadienne. Grâce à *Voyagers Canada 92*, 27 500 jeunes âgés de 16 à 21 ans ont plongé dans la vie quotidienne d'une autre région du pays. Ce programme a été rendu possible grâce à une entente de collaboration entre le gouvernement fédéral, les députés, l'Air Canada, d'autres commanditaires du secteur privé et des organismes bénévoles.

LA RECHERCHE SUR L'APPRENTISSAGE D'UNE DEUXIÈME LANGUE

Les chercheurs canadiens élaborent aujourd'hui les idées qui façonneront la pédagogie du XXI^e siècle. L'une des questions qui alimentent les débats concerne l'âge idéal pour entreprendre l'apprentissage d'une deuxième langue. Un auteur britannique, David Singleton, a fait le point sur les recherches et les réflexions à ce sujet dans un ouvrage intitulé *Language Acquisition: The Age Factor*, où il conclut qu'on ne peut se contenter de vérités toutes faites pour déterminer quel rôle joue l'âge à ce chapitre. « En ce qui a trait

L'IMMERSION EN FRANÇAIS

Dans la plupart des provinces et des territoires, les programmes d'immersion en français existent depuis assez longtemps pour que les élèves des premières classes aient maintenant terminé leur secondaire. À l'échelle du pays, on s'inquiète cependant de la qualité et de l'orientation des programmes d'immersion au secondaire. Parents et enseignants veulent s'assurer que les élèves, dont certains ont déjà une solide connaissance de base du français langue seconde, profitent d'une excellente formation linguistique qui réponde en même temps aux exigences de leur future carrière.

La baisse des inscriptions aux programmes d'immersion au secondaire s'explique par le désir des élèves d'obtenir les meilleures notes possible à cette étape déterminante de leur vie ainsi que par les exigences particulières de certains programmes post-secondaires. L'association Canadian Parents for French a entrepris une série de conférences régionales sur l'immersion en français au secondaire en vue de communiquer informations et expériences touchant l'enseignement du français langue seconde et d'en apprendre davantage sur les recherches menées dans ce domaine. Ces conférences, qui portent également sur les réussites et les préoccupations à ce chapitre, permettront de proposer des mesures visant à tirer parti de ces succès et à redresser les situations qui laissent à désirer, en plus de prévoir la façon de poursuivre une collaboration fructueuse. Certaines conférences ont déjà eu lieu (voir la Partie V, chapitre 2 « Les provinces et territoires »), d'autres sont prévues pour 1993.

LA FORMATION DES ENSEIGNANTS

Compte tenu de l'expansion rapide des programmes de langue seconde au pays depuis vingt ans, il est devenu nécessaire de repenser les bases mêmes de la formation donnée aux enseignants. De nombreux conseils scolaires doivent aujourd'hui tenter d'assurer un équilibre entre les compétences linguistiques des enseignants et leur connaissance de la méthodologie.

CANADIAN PARENTS FOR FRENCH

Par ailleurs, les méthodes utilisées dans les programmes-cadres de français évoluent rapidement, d'où la nécessité d'offrir aux enseignants, en début ou en cours de carrière, des stages de formation repensés. On trouvera plus de détails à ce sujet à la Partie V, chapitre 2 « Les provinces et territoires ».

des langues vivantes.

En effet, certains enseignants dont la langue maternelle est le français connaissent mal les méthodes d'immersion, tandis que d'autres, ne possédant pas suffisamment la langue qu'ils enseignent,

L'association Canadian Parents for French (CPF), regroupement bénévole national, a continué de prôner vigoureusement l'excellence dans l'enseignement du français langue seconde. La CPF, qui vient de célébrer ses seize années d'existence, organise aussi des programmes et des activités parascolaires qui complètent bien les programmes pédagogiques, notamment dans les régions à forte majorité anglophone. Au cours de la dernière année, la CPF a plaidé à tous les niveaux d'intervention possibles en faveur de la dualité linguistique canadienne. Sa campagne de sensibilisation sur le thème *Learning French a World of Difference* a connu un immense succès. La CPF estime qu'elle a contribué, en heures de travail bénévole ou en activités de financement, plus d'un million de dollars à la poursuite de son objectif : améliorer l'enseignement du français langue seconde aux jeunes.

méthode communicative ont à tout le moins besoin d'être orientés et, dans certains cas, de se recycler à fond. Le nouveau programme-cadre vise à faire en sorte que l'élève puisse communiquer en français à la fin du secondaire.

La nouvelle méthode permet aux élèves de travailler en groupe au sein de petites équipes. Ils sont aussi encouragés à assumer eux-mêmes une partie de leur formation. Les activités sont conçues de façon à toucher plusieurs aspects de l'apprentissage à la fois. Cette année, l'Étude traite surtout des moyens d'appliquer en classe les résultats de la recherche.

Parmi les autres travaux de recherche menés au pays sur les programmes-cadres de français, signalons un compte rendu de la documentation existante effectué par l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario (IEPO). Les auteurs de cette étude, intitulée *Research Directions for Core French in Canada*, recommandent certaines pistes de recherche pour l'avenir, notamment l'essai de divers modes d'apprentissage au sein des programmes-cadres de français.

Les chercheurs de l'IEPO suggèrent un projet de recherche visant à évaluer l'intérêt d'un programme « resserré » d'apprentissage qui regrouperait par « blocs » les périodes d'enseignement de la langue plutôt que d'étendre la durée de la formation. Moins intensif que le modèle du « bain linguistique » québécois, grâce auquel des élèves de cinquième et sixième année étudient l'anglais sans interruption durant cinq mois, ce projet fera l'évaluation comparée de diverses périodes d'enseignement chez des élèves de septième année. Il comprend un programme concentré d'une demi-journée de français pendant 10 semaines, un programme de 80 minutes par jour pendant cinq mois et le programme courant de 40 minutes par jour.

Cette année, l'Association canadienne d'éducation a mené un sondage sur l'immersion française à laquelle ont répondu 104 conseils scolaires d'un peu partout au pays. Les résultats, publiés dans une note d'information sur *L'immersion aujourd'hui*, indiquent qu'entre 1988 et 1991-1992, le nombre d'inscriptions est resté le même dans 54 p. 100 des conseils scolaires, à 1 p. 100 près, alors qu'il a augmenté de plus de 1 p. 100 dans 38 p. 100 des conseils scolaires et diminué dans 8 p. 100 d'entre eux. Diverses raisons ont été invoquées par les répondants pour expliquer la baisse en faveur de l'immersion, notamment, la plus grande diversité des cours et des programmes (l'ajout, par exemple, de programmes spéciaux pour les élèves doués) et l'amélioration des programmes-cadres de français, qui constituent un choix attrayant pour les élèves en quête d'un bon cours de base en français langue seconde.

La proportion d'élèves québécois qui

apprennent l'anglais langue seconde reste stable d'une année à l'autre, cette matière étant obligatoire de la quatrième année à la fin du secondaire. À l'extérieur du Québec, l'anglais langue seconde est aussi une matière obligatoire au primaire et au secondaire pour les enfants de la communauté minoritaire de langue officielle.

LES PROGRAMMES-CADRES DE FRANÇAIS

Le « programme-cadre de français », programme courant d'apprentissage de base, intéresse de plus en plus les chercheurs canadiens, ceux de l'Étude nationale sur les programmes-cadres de français au premier chef. Cette vaste entreprise de recherche, échelonnée sur de nombreuses années, a déclenché une véritable révolution dans les programmes-cadres de français en amenant les enseignants de tout le pays à repenser leur curriculum et leur matériel pédagogique en fonction d'un modèle axé sur la communication et l'expérience (voir à ce sujet la Partie V, chapitre 2 « Les provinces et territoires »). Bien entendu, la plupart des enseignants qui adoptent la

tous les diplômés en langues travaillant dans les services en génie ou dans le domaine de l'exportation du secteur manufacturier. Les entreprises lauréates pouvaient ainsi fournir leurs services dans plus de langues que leurs concurrentes.

LES INSCRIPTIONS

Il y a tout lieu de croire que les parents et les enseignants canadiens reconnaissent les avantages de l'apprentissage linguistique pour le pays. Au primaire, les inscriptions aux programmes de français langue seconde continuent d'augmenter partout au pays. En 1970-1971, seuls le Nouveau-Brunswick et l'Ontario comptaient plus de 30 p. 100 d'enfants inscrits à ces programmes; en 1992-1993, toutes les régions sauf les Territoires du Nord-Ouest affichent un taux supérieur à 30 p. 100. En Ontario, la participation s'établit à plus de 70 p. 100, et le Nouveau-Brunswick se place en tête de toutes les provinces avec 97 p. 100.

En général, il y a eu une augmentation constante des inscriptions au primaire depuis cinq ans, mais dans certaines régions les hausses ont été spectaculaires. En Saskatchewan, la proportion d'élèves apprenant le français a presque doublé de 1987 à 1991, passant de 32,6 à 63,2 p. 100; au Yukon, le taux est passé de 48,9 à 73,7 p. 100.

Au secondaire, la proportion d'élèves étudiant le français langue seconde s'est stabilisée à 47 p. 100 pendant cette même période, en baisse par rapport au sommet de 56 p. 100 observé en 1970-1971.

Comme nous l'avons dit l'an dernier, les inscriptions en immersion française, qui ont monté en flèche au cours des années 1980, ont commencé à se stabiliser et même, dans certains cas, à diminuer quelque peu. L'augmentation globale en 1992-1993 est estimée à 2,2 p. 100.

1. L'ENSEIGNEMENT DE LA LANGUE SECONDE : L'AFFAIRE DE TOUS

Beaucoup de Canadiens sont depuis longtemps convaincus de l'utilité de parler une langue seconde. Ceux qui possèdent le français et l'anglais peuvent communiquer avec 98,6 p. 100 de leurs concitoyens et avec les habitants de plus de 80 pays.

Comme d'autres pays, le Canada prête une grande attention au nouvel ordre économique mondial, et l'idée se répand que nos ressources linguistiques pourraient en l'occurrence être de précieux atouts. Nous disposons déjà d'un réseau d'enseignants et de chercheurs spécialisés dans l'enseignement du français et de l'anglais langues secondes, en plus d'un solide effectif de professeurs qualifiés pour enseigner d'autres langues.

Dans son document intitulé *Innovover pour l'avenir : Un plan d'action pour la prospérité du Canada*, le Comité directeur de la prospérité fait le lien entre éducation et progrès économique. Afin de « préparer les Canadiennes et les Canadiens à faire face à la mondialisation », disent les auteurs, le Canada doit notamment « susciter l'intérêt et permettre l'accès [...] à la formation en langues étrangères ».

Du point de vue linguistique, nous sommes relativement bien placés par rapport aux pays qui dominent l'économie mondiale. Ainsi, il est normal pour les élèves en Allemagne et au Japon d'apprendre une langue seconde — généralement l'anglais — sur les bancs d'école.

Ces pays ont compris que le succès sur les marchés d'exportation va de pair avec les compétences linguistiques, ce que confirment d'ailleurs plusieurs recherches. Ainsi, un sondage mené par la British Export Trade Research Organization auprès des entreprises lauréates du Queen's Award for Export a établi que celles-ci employaient 90 p. 100 de

PARTIE V

L'ENSEIGNEMENT
DE LA LANGUE SECONDE

PARTIE IV

Tableau IV.1
Programmes d'enseignement dans la langue de la minorité

Nombre d'élèves inscrits aux programmes conçus pour permettre aux enfants de la minorité de langue officielle (l'anglais au Québec et le français ailleurs) d'étudier dans leur langue maternelle; classes où ces programmes sont assurés; nombre d'écoles les dispensant, selon les provinces et territoires, 1970-1971, 1991-1992 et 1992-1993.

Provinces et territoires	Elèves inscrits	Classes	Nombre d'écoles	Alberta				Colombie-Britannique				Yukon				Territoires du Nord-Ouest				Québec				Ontario				Saskatchewan			
1970-1971	185	M à 10	1	1970-1971	2 788	M à 12	n.d.	1970-1971	2 046	M à 12	0	1970-1971	0	0	78	M à 9	0	1970-1971	0	0	47	M à 11	0	1970-1971	0	0	0	1970-1971	0	0	0
1991-1992p	312	M à 11	5	1991-1992e	2 788	M à 12	n.d.	1991-1992p	2 046	M à 12	0	1991-1992p	78	M à 9	0	1991-1992p	47	M à 11	0	1991-1992p	47	M à 11	0	1991-1992p	47	M à 11	0	1991-1992p	47	M à 11	0
1992-1993e	360	M à 11	5	1992-1993e	3 000	M à 12	n.d.	1992-1993e	2 100	M à 12	0	1992-1993e	85	M à 9	0	1992-1993e	50	M à 11	0	1992-1993e	50	M à 11	0	1992-1993e	50	M à 11	0	1992-1993e	50	M à 11	0
1970-1971	765	M à 12	12	1970-1971	444 942*			1970-1971	257 705			1970-1971	258 195			1970-1971	258 195			1970-1971	258 195			1970-1971	258 195			1970-1971	258 195		
1991-1992p	1 196	M à 12	10	1991-1992p	257 705			1991-1992p	257 705			1991-1992p	257 705			1991-1992p	257 705			1991-1992p	257 705			1991-1992p	257 705			1991-1992p	257 705		
1992-1993e	1 300	M à 12	10	1992-1993e	258 195			1992-1993e	258 195			1992-1993e	258 195			1992-1993e	258 195			1992-1993e	258 195			1992-1993e	258 195			1992-1993e	258 195		
				Source : Statistique Canada, Division de l'enseignement élémentaire et secondaire.																											
				* Le total ne comprend pas l'Alberta puisque les données ne sont pas disponibles.																											
				n.d. Données non disponibles.																											
				c Estimation de Statistique Canada.																											
				p Données préliminaires.																											
				P Primaire																											
				M1 Maternelle																											

Enfin, l'absence d'information sur les langues officielles demeure un obstacle majeur à Terre-Neuve et au Labrador. Tandis que les francophones ignorent s'ils ont encore droit aux services dans leur langue, les anglophones croient que les services au public francophone sont plus nombreux qu'ils ne le sont en réalité. Mentionnons à cet égard que seulement 80 (1,4 p. 100) des 5 553 postes de la fonction publique fédérale dans cette province sont désignés bilingues.

franco-terre-neuvien a été hissé au mât de l'Assemblée législative à Saint-Jean. Pour les 3 000 francophones de la province, ce geste historique pose par le gouvernement une marque un tournant dans les relations entre les communautés linguistiques de la province.

Cette année, l'éducation a constitué l'un des dossiers clés de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL). Des classes en langue française sont offertes dans des écoles à majorité anglophone dans plusieurs districts de la province, et il existe une école homogène de langue française à Grand-Terre. Cependant, les parents francophones revendiquent toujours l'application de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* conférant aux minorités de langue officielle le droit à l'instruction, y compris la gestion des écoles francophones. Un comité du ministère de l'Éducation se penche actuellement sur cette question.

En 1992, la FFTNL s'est aussi intéressée à de nombreux dossiers, revendiquant pour ses membres de meilleurs services en français de la part des gouvernements fédéral et provincial. La FFTNL a également mené auprès des adultes des campagnes d'éducation et d'alphabétisation. Enfin, des centaines de citoyens se sont réunis à l'Anse-à-Canards au début du mois d'août pour prendre part à « Une longue veille », festival franco-terre-neuvien qui a, une fois de plus, connu un franc succès.

Le Règlement sur les communications avec le public et la prestation de services s'applique principalement à Saint-Jean. La société Marine Atlantique, Revenu Canada (Impôt) et Emploi et Immigration Canada ont, en prévision de l'application du règlement, pris d'importantes mesures depuis quelques années pour améliorer les services qu'ils offrent dans les deux langues officielles.

Le Commissariat a reçu un moins grand nombre de plaintes pour Terre-Neuve et le Labrador ces dernières années, mais les doléances du public sont plus acerbes depuis l'entrée en vigueur de la réglementation, certains droits établis en vertu de l'ancien régime n'étant plus garantis, notamment à Labrador City.

l'an dernier, a mené à bien la gestion des programmes scolaires s'adressant aux 610 élèves inscrits aux écoles de Charlottetown, de Summerside et de la région l'extrême

Par ailleurs, un musée d'histoire acadienne a ouvert ses portes à Miscouche et *La Voix acadienne*, l'hebdomadaire de langue française de l'Île-du-Prince-Édouard, a remporté le prix de Journal de l'année de l'Association de la presse francophone (APF). Enfin, en annonçant la célébration d'une Semaine provinciale de la francophonie au mois d'avril, l'ancien Premier ministre Joe Ghiz a souligné que l'Île-du-Prince-Édouard est une communauté composée de deux groupes linguistiques de plus en plus respectueux l'un de l'autre.

L'Île-du-Prince-Édouard compte une trentaine d'institutions fédérales. Parmi les plus importantes, mentionnons le ministère des Anciens combattants, Agriculture Canada, le Secrétariat d'État, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Emploi et Immigration Canada et la Société canadienne des postes. En septembre 1992, on dénombrait 1 910 postes au sein de l'administration fédérale à l'Île-du-Prince-Édouard, dont 438 (22,9 p. 100) exigeaient la connaissance des deux langues officielles.

L'annonce récente du fusionnement du ministère des Anciens combattants à celui de la Défense nationale a semé l'incertitude quant à l'avenir de ce ministère à Charlottetown. Enfin, la fermeture de la base militaire de Summerside en 1992 a entraîné de sérieuses conséquences sur les plans économique et démographique pour la communauté francophone.

TERRE-NEUVE

« Je suis heureux de participer à cet événement très spécial qui reconnaît l'extraordinaire contribution des Franco-Terre-Neuviens à la culture, à la société et au mode de vie de notre province. » Ainsi s'est exprimé le Premier ministre de Terre-Neuve, Clyde Wells, le 29 mai, lorsque pour la première fois, le drapeau

coopération des provinces maritimes un article destiné à « protéger et mettre en valeur les droits linguistiques et les identités culturelles des personnes des provinces maritimes. »

LA NOUVELLE-ÉCOSSE

L'adoption cette année du projet de loi 268 par l'Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse en a réjoui plusieurs. Ainsi, Mme Murielle Comeau, présidente de la Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse, a déclaré à ce sujet : « On rejoint les rangs des provinces qui se sont conformées à l'article 23 de la Constitution. » En effet, des modifications à la Loi scolaire permettent maintenant aux francophones de gérer les écoles acadiennes de la province et autorisent le ministre de l'Éducation à désigner des écoles de langue française. Les parents francophones de Halifax ont déjà formé un premier conseil scolaire de langue française et d'autres groupes de parents dans le sud-ouest de la province et au Cap-Breton se préparent à faire de même. De plus, le Premier ministre Donald Cameron a nommé pour la première fois un Acadien au poste de ministre de l'Éducation, il s'agit de M. Guy LeBlanc, député de Clare.

Ces progrès dans le domaine de l'éducation pour la communauté de langue française viennent à point. En effet, des études récentes du ministère de l'Éducation de la Nouvelle-Écosse ont fait état de graves retards de scolarisation chez les francophones de la province. Plus du quart (26,5 p. 100) des adultes francophones ont moins qu'une neuvième année et plus de 50 p. 100 d'entre eux éprouveraient des difficultés à lire et à écrire en français. Heureusement, la province a établi cette année un nouveau collège communautaire de langue française, le Collège de l'Acadie, qui offrira des cours en français dans six emplacements différents et qui sera spécialisé dans l'enseignement à distance. En outre, rappelons que la seule université de langue française de la province, l'Université Sainte-Anne à Pointe-de-l'Église, compte maintenant quelque 300 étudiants inscrits au baccalauréat en éducation, en administration des affaires et en lettres françaises.

L'entrée en vigueur, le 16 décembre 1992, du Règlement sur les langues officielles représente un gain pour la population francophone de la Nouvelle-Écosse. En effet, un plus grand nombre d'institutions fédérales offriront désormais leurs services dans les deux langues officielles, notamment à Sydney et à Halifax.

Depuis quelques années, certaines institutions ont amélioré la qualité linguistique des services qu'elles offrent au public. Ainsi, Pêches et Océans Canada, la société Marine Atlantique et le Service canadien des parcs ont fait des progrès à ce chapitre. Toutefois, même si Emploi et Immigration Canada a comblé des lacunes quant aux services offerts par les centres d'emploi, la situation laisse encore à désirer. En outre, certains problèmes persistent, en particulier à la Banque fédérale de développement, à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et au Bureau national de la sécurité des transports. Le droit à la langue de travail pose des difficultés pour certains ministères à Halifax, notamment celui des Anciens combattants et celui du Multiculturalisme et de la Citoyenneté, car ils sont tenus de communiquer avec les employés de bureaux au Nouveau-Brunswick.

En Nouvelle-Écosse, l'administration fédérale compte 13 144 postes, dont 868 (6,6 p. 100) sont désignés bilingues; cependant, seulement 689 des 868 fonctionnaires qui occupent ces emplois satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Les francophones de l'Île-du-Prince-Édouard ont inauguré officiellement cette année leur centre scolaire et communautaire, le Carrefour de l'Île-Saint-Jean, à Charlottetown. Au cours de la cérémonie qui a marqué cet événement, M. Robert de Côté, alors Secrétaire d'État du Canada, a souligné que le Carrefour témoignait de la vitalité de la communauté acadienne de l'Île. Le Carrefour abrite notamment l'école François-Buote qui compte 145 élèves. Le

linguistiques et expliquer plus à fond le dossier des langues officielles au grand public en lançant une campagne de sensibilisation et en publiant une série d'annonces dans les journaux.

Au Nouveau-Brunswick, le gouvernement fédéral emploie 7 236 employés, dont 2 492, soit près de 35 p. 100, sont bilingues. Ainsi, la plupart des organismes fédéraux sont en mesure de s'acquitter de leurs obligations en matière de

services au public dans les deux langues officielles. Toutefois, malgré un effectif bilingue aussi nombreux, des problèmes persistent. En 1992, plus de 100 plaintes ont été déposées au bureau régional du Commissariat à l'encontre d'institutions fédérales n'offrant pas les services appropriés au public, notamment la Société Air Canada, Emploi et Immigration Canada, la Société canadienne des postes et Elections Canada. Les services offerts par des tiers, l'absence d'offre active et la présence d'employés unilingues dans des postes de service au public sont souvent à l'origine des infractions à la Loi. Par ailleurs, la difficulté pour les fonctionnaires francophones de travailler en français et la quasi-absence de postes « français essentiel » sont deux préoccupations dont les organismes fédéraux devraient tenir compte.

Conscient que le manque d'information relative aux obligations linguistiques est souvent la source des problèmes soulevés, le Commissaire entend poursuivre, auprès des institutions fédérales, le dialogue qu'il a amorcé cette année lors de ses rencontres avec des gestionnaires et des coordonnateurs du Programme des langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Il est de notoriété publique que l'opposition officielle, le parti Confédération of Regions (CoR) dirigé par M. Danny Cameron, s'attaque au programme linguistique du gouvernement du Nouveau-Brunswick, alléguant qu'il est trop coûteux et qu'il favorise les francophones. Or, selon le gouvernement, ce programme ne coûte que 15 millions de dollars par an,

Le souci de stimuler l'économie de la région a incité les premiers ministres des provinces atlantiques à resserrer leur collaboration sur les plans politique et économique. Cependant, une éventuelle intégration des provinces maritimes a soulevé des inquiétudes chez les francophones. Ainsi, M. Roger Ouellette, président de la Société nationale de l'Acadie, a dit craindre que « la fusion politique des provinces atlantiques [ne] diminue le poids démographique de la communauté acadienne du Nouveau-Brunswick. » En effet, les francophones, qui représentent 34 p. 100 de la population du Nouveau-Brunswick, ne compteraient plus que pour environ 16 p. 100 dans un ensemble fusionné. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick, conscient de ce problème, a incorporé dans sa nouvelle loi sur la

Par ailleurs, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a souligné que le bilinguisme est un atout économique susceptible d'attirer dans la province plusieurs nouvelles sociétés et même des multinationales. Dans un article rédigé dans le numéro de septembre de *Langue et Société*, le journaliste Marc Poirier écrivait : « Depuis deux ans, plusieurs entreprises d'envergure ont installé des bureaux au Nouveau-Brunswick ou ont annoncé leur intention de le faire. L'une des raisons invoquées est la présence d'une main-d'œuvre bilingue. »

Quant à la mise en œuvre de la loi provinciale, M. Joseph F. Bérubé, a déclaré : « Nous sommes toujours heureux de la façon dont les autorités publiques font face à leurs obligations concernant l'administration juste et équitable de la Loi sur les langues officielles et de la politique gouvernementale afférente. »

Les communautés
de langue française ont
marqué des points
cette année.

En mai également, le ministre d'Emploi et Immigration Canada, M. Bernard Valcourt, a annoncé l'octroi d'une subvention fédérale à l'Université de Moncton pour un projet élaboré par l'Institut canadien de technologie linguistique. L'Université a acquis au fil des ans une compétence reconnue dans le domaine de la traduction de documents techniques assistée par ordinateur. Par ailleurs, les gouvernements fédéral et provincial ont signé une entente prévoyant l'agrandissement du campus de l'Université de Moncton à Shippagan alors que cinq nouveaux programmes seront offerts pour la rentrée de 1994 au Centre universitaire de Shippagan, où le nombre d'étudiants pourra passer de 285 à 600. Signalons qu'en 1992 le nombre d'étudiants inscrits aux campus de l'Université à Moncton et à Edmundston était de 4 600 et 520 respectivement. Le Nouveau-Brunswick compte également quatre collèges communautaires de langue française (Barthurst, Campbellton, Dieppe et Edmundston). Or, malgré l'importance du réseau scolaire de langue française, il reste un défi majeur à relever. En effet, selon une étude récente, 33,8 p. 100 des francophones de la province n'ont qu'une neuvième année et quelque 61 000 d'entre eux seraient à toutes fins pratiques analphabètes.

Poursuivant la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick, le gouvernement provincial a tâche de mieux l'expliquer au public en 1992. En particulier, il a souligné que tous les citoyens ont droit aux services dans la langue officielle de leur choix et que tous les fonctionnaires, qu'ils soient unilingues ou bilingues, ont droit à la sécurité d'emploi dans une fonction publique institutionnellement bilingue. En outre, la participation des francophones et des anglophones à la fonction publique doit être équilibrée, proportionnellement à la présence des deux communautés au sein de la province.

Cette année encore, Dialogue Nouveau-Brunswick, organisme autonome qui reçoit des subventions des secteurs public et privé, a travaillé pour favoriser une meilleure compréhension entre les deux communautés

depuis longtemps entre les communautés franco-phones de Cap-Saint-Georges et Grand-Terre dans la péninsule de Port-au-Port. Ce tronçon de 15 km seulement permettra d'éviter un détour de 75 km.

LE NOUVEAU-BRUNSWICK

Après le référendum, fidèle à ses engagements, le Premier ministre Frank McKenna a proposé à l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick une résolution visant à faire enclasher dans la Constitution une clause reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques. L'adoption de cette résolution, le 4 décembre 1992, a marqué pour la communauté francophone un grand pas vers la réalisation de ses objectifs, comme le souligne M. Germain Blanchard, président de la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB) : « Nous pouvons enfin voir la lumière au bout du tunnel. C'est une victoire collective pour tous les Acadiens et Acadiennes⁴. »

L'année 1992 a été une période active dans le domaine scolaire au Nouveau-Brunswick. Étant donné la baisse graduelle de la clientèle tant franco-phonique qu'anglophonique et par souci d'économie, le ministre de l'Éducation, M. Paul Duffie, a annoncé une réforme en profondeur du système scolaire. Le nombre d'élèves inscrits dans les 148 écoles de langue française de la province s'élevait à 43 473 en 1992 contre 44 134 l'année précédente (soit une diminution de près de 1,5 p. 100). Même si plusieurs des anciens districts scolaires ont été fusionnés dans le cadre de cette réforme, le principe de la gestion de leurs écoles par les francophones a été respecté. Toutefois, le nombre de conseils scolaires de langue française est passé de 15 à six. Les premières élections pour les nouveaux conseils remaniés ont été tenues au mois de mai.

4. La Chambre des communes a adopté la loi afférente à cette résolution le 1^{er} février 1993.

avons remarqué qu'il n'y avait pas d'offre active bilingue, soit oralement ou par signalisation, même la où les institutions fédérales disposent d'un nombre suffisant d'employés ayant les compétences linguistiques requises.

Ainsi, avant l'entrée en vigueur du règlement sur les communications avec le public et la prestation de services, nous avons rencontré de façon informelle des gestionnaires responsables de la prestation des services fédéraux dans certaines régions. Nous avons pu constater que, même à Chicoutimi, à Trois-Rivières ou à Rimouski, ces gestionnaires reconnaissaient déjà l'importance de la demande de services en anglais et s'étaient dotés des ressources nécessaires. Par contre, il n'y avait pas d'offre active indiquant la disponibilité de services en anglais. Le public anglophone ne savait donc pas qu'il pouvait recevoir des services dans sa langue.

L'identification des bureaux tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles conformément au Règlement sur les langues officielles devrait améliorer l'offre active.

Alliance Québec est la principale association représentant la communauté québécoise d'expression anglaise; elle jouit d'une vaste adhésion provinciale. Lui sont plus ou moins étroitement associés : le Committee for Anglophone Social Action (CASA), en Gaspésie; la Châteauguay Valley English-speaking Peoples' Association (CVESPA), l'Outaouais Alliance; les Townshippers dans l'Estrie; la Voice of English Québec (VEQ) à Québec; et The Coasters. En outre, la Québec Community Newspapers Association représente 24 journaux anglophones. Ces organismes ont pour objectif d'assurer des services éducatifs, de santé et sociaux aux minorités anglophones et d'obtenir la réforme de la loi linguistique. Alliance

L'Atlantique

**des 289 000 francophones
des provinces atlantiques
vivent au Nouveau-Brunswick.**

Quelque 243 000

Québec a également créé un groupe de travail sur les possibilités d'emploi de la jeunesse anglophone au Québec. Dans son rapport, rendu public en septembre, le groupe soulignait que plus de 60 p. 100 des jeunes Québécois anglophones envisagent de quitter le Québec au cours des cinq prochaines années et fait de nombreuses recommandations susceptibles d'encourager ces jeunes à rester dans la province³. Les associations minoritaires cherchent aussi à défendre un Canada uni, où les deux langues ont la place qui leur revient. Comme le suggérait Robert Keaton, président d'Alliance Québec : « Le coût de tous les services bilingues fournis par le gouvernement fédéral partout au Canada, s'élève à moins de cinq dixièmes de 1 p. 100 des dépenses fédérales. Cela n'est pas beaucoup pour un programme qui améliore directement la vie de deux millions de Canadiens. »

Quelque 243 000 des 289 000 francophones des provinces atlantiques vivent au Nouveau-Brunswick, seule province où le français et l'anglais sont les langues officielles. Les personnes dont la langue maternelle est le français sont au nombre de 37 000 en Nouvelle-Écosse, de 6 000 à l'Île-du-Prince-Édouard et de 3 000 à Terre-Neuve. Même si dans ces trois dernières provinces le français ne jouit pas d'un statut égal à celui de l'anglais, les communautés de langue française y ont marqué des points cette année. En Nouvelle-Écosse, une nouvelle loi scolaire autorise désormais l'établissement de conseils scolaires de langue française; le premier conseil du genre a été élu à Halifax-Dartmouth. À l'Île-du-Prince-Édouard, le conseil scolaire de langue française a célébré son premier anniversaire. Enfin, à Terre-Neuve, le gouvernement provincial a confirmé son engagement de construire la route réclamée

³ À cet égard, d'aucuns se préoccupent de l'impression qu'ont beaucoup de jeunes anglophones, selon laquelle même s'ils sont capables de communiquer correctement en français, leurs chances d'emploi seront limitées parce qu'ils n'appartiennent pas à la communauté majoritaire.

française et recommandait que les collèges anglo-phones exigent des étudiants qu'ils prennent des cours de français. Parmi les recommandations présentées à ce comité, signalons l'établissement de niveaux de base en français pour le diplôme collégial, de classes spéciales de rattrapage en français et de programmes d'échange. Le groupe de travail sur les possibilités d'emploi pour les jeunes anglo-phones a lui aussi insisté sur l'importance d'une connaissance du français, en particulier « de la compétence en français liée au travail », dans ses recommandations destinées à encourager les jeunes anglophones à rester au Québec.

En 1991, l'Assemblée nationale a adopté la loi 120 sur la santé et les services sociaux, la mise en œuvre n'en est pas encore achevée. Elle stipule que « toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux », sous réserve de certaines limites de ressources, et exige des régions régionales de santé et de services sociaux qu'ils élaborent des programmes d'accès aux services sociaux et de santé en langue anglaise. La loi 120 prévoyait aussi des élections publiques pour les régions régionales. Ces élections qui ont eu lieu en début d'année dans toute la province, ont intéressé vivement la communauté anglophone : quelque 12 p. 100 des sièges à pourvoir dans les conseils de santé et de services sociaux ont échoué à des anglophones.

Malgré les garanties de la loi 120 concernant les services en anglais, plusieurs des nouvelles formes de la loi entraînant la décentralisation causeront des difficultés à la population anglophone. Ainsi, le rôle de certaines institutions qui offraient dans des zones étendues de nombreux services à la communauté d'expression anglaise, tel le Centre de services sociaux (CSS) de Ville-Marie à Montréal, a changé et a été considérablement réduit. Par exemple, certaines fonctions relevant autrefois du CSS Ville-Marie sont transférées à des centres locaux de services communautaires (CLSC) qui n'ont pas tous actuellement la

**« La société québécoise
se doit d'offrir
des services éducatifs
de qualité à tous
les Québécois
et Québécoises. »**

À la fin de l'année, la Régie de l'assurance-maladie, qui réagissait aux plaintes de la communauté anglophone, a annoncé son intention de produire en anglais des formulaires d'inscription ainsi que le courrier concernant le renouvellement des cartes d'assurance-maladie.

Comme nous l'avons signalé précédemment, la majorité des Québécois d'expression anglaise habite la région métropolitaine de Montréal où sont d'ailleurs concentrés la plupart des bureaux régionaux des institutions fédérales. En général, la qualité des services offerts dans les deux langues est satisfaisante, ce qui explique le peu de plaintes reçues de cette partie de la province.

À l'extérieur de Montréal, la communauté anglophone est moins visible, étant dispersée, notamment en Estrie, en Gaspésie et sur la Côte-Nord. Néanmoins, plus de 13 000 anglophones vivent dans la région métropolitaine de Québec et près de 10 000 dans celle de Sherbrooke.

Par ailleurs, nos études révèlent que la répartition du personnel bilingue et des ressources linguistiques est relativement adéquate et en nombre suffisant dans les institutions fédérales au Québec. Toutefois, nous

n'adopterait pas moins de 23 des 29 recommandations du groupe de travail Chambers, mais qu'il n'était pas prêt à donner suite à la recommandation touchant l'accès élargi, confiant cette dernière à M. Ryan pour une étude plus approfondie.

Le Québec compte trois universités et sept collèges de langue anglaise. Alors que par le passé on a reproché aux gouvernements de la province de ne pas financer suffisamment les universités anglaises, Mme Robillard a annoncé en septembre des subventions de 42 millions de dollars pour les universités McGill et Concordia, en plus du financement qui leur est habituellement accordé. Le recteur de l'Université McGill, M. David Johnston, a déclaré que cette mesure aiderait la situation financière de l'université, mais qu'elle accusait encore un déficit d'exploitation accumulé de 76 millions de dollars. L'Université McGill s'est de nouveau classée première, cette année, dans l'enquête *Maclean* sur les universités canadiennes.

Beaucoup de jeunes Québécois d'expression anglaise fréquentent des établissements d'enseignement francophones. Pas moins de 18 795 élèves anglophones (presque un sur cinq) se sont inscrits dans des écoles de langue française en 1990, même si 7 811 d'entre eux étaient admissibles au secteur anglais. En outre, 5 099 Anglo-Québécois étudiaient dans des collèges français et 3 254 dans des universités francophones. La grande majorité des étudiants anglophones fréquente cependant les établissements anglais, auxquels on a reproché cette année encore de donner une formation insuffisante en français (voir la Partie V pour un compte rendu de l'enseignement de la langue seconde au Québec).

Comme l'écrivait Frances Bula de la *Gazette* : « Le français est important au Québec, et [...] les parents ont réclamé aux écoles anglaises un meilleur enseignement du français. » [Notre traduction] Les mêmes pressions ont été exercées au niveau post-secondaire. Monsieur Patrick Woodsworth, directeur du collège Dawson, déclarait à un comité de l'Assemblée nationale, en novembre, que beaucoup d'étudiants n'avaient pas une connaissance suffisante de la langue

La recommandation du groupe Chambers portait sur une des questions les plus délicates stipulant que l'accès au réseau scolaire anglophone soit élargi au moins à tous les enfants qui faisaient leurs études en anglais ou dont l'un des parents est originaire d'un pays anglophone du monde ». D'après la *Charte de la langue française* (loi 101), seuls les enfants dont les parents ont été éduqués en anglais au Canada et les frères et sœurs d'enfants déjà inscrits dans des écoles anglaises sont autorisés à entrer dans ces écoles, excepté les personnes qui résident temporairement dans la province. Le groupe de travail estime que l'élargissement de l'accès proposé se traduirait par l'inscription de quelque 10 000 enfants dans le secteur anglais, soit une diminution de 1 p. 100 seulement de la clientèle éventuelle du secteur français. Il soutient qu'un tel changement ne nuirait pas vraiment aux écoles françaises mais garantirait la pérennité des écoles anglaises.

Répondant au groupe de travail, M. Michel Pagé, alors ministre de l'Éducation, écrivait : « La société québécoise se doit d'offrir des services éducatifs de qualité à tous les Québécois et Québécoises [...]. Il est évident que la communauté anglophone a besoin de formes particulières de soutien si l'on veut que son réseau scolaire relève le défi de préparer les jeunes Québécois et Québécoises d'expression anglaise à prendre la place qui leur revient dans la société. » Le ministre a pris des mesures pour mettre en œuvre plusieurs des recommandations du rapport. Il n'a pas réagi négativement à celle concernant l'élargissement de l'accès aux écoles anglaises, promettant de la présenter au gouvernement pour étude. Cette proposition n'a cependant pas été acceptée à l'unanimité. Ainsi Gilles Lesage faisait remarquer dans *Le Devoir* : « Le ministre de l'Éducation oublie ou feint d'oublier que la venue de jeunes immigrants dans les écoles françaises reste, après quinze ans, le principal acquis de la loi 101 [...]. Il suffirait de peu pour que la situation, étant donné le contexte vulnérable du Québec, se retourne dramatiquement contre le Québec français, comme avant 1977. » En septembre, quand M. Pagé a quitté le gouvernement pour le secteur privé, Mme Lucienne Robillard, la nouvelle ministre de l'Éducation, a confirmé que le gouvernement

où les francophones et les anglophones continueront à travailler ensemble, avec ouverture d'esprit et générosité. » Aussi a-t-il demandé au gouvernement d'abroger la loi 178, au moins pour les petites entreprises. Un comité du conseil municipal de Montréal a souligné les avantages de la diversité ethnique et mis l'accent sur le fait que les immigrants et les non francophones ont beaucoup contribué à l'expansion de la métropole.

Il importe de noter qu'à Montréal, la Chambre de commerce et le Bureau de commerce (Board of Trade) ont fusionné en un seul organisme ayant pour mandat de favoriser l'essor économique de la ville et de la région métropolitaine.

En 1991, un groupe de travail sur l'enseignement en anglais comptant 23 membres et présidé par Mme Gretta Chambers, chancelière de l'Université McGill, a visité les écoles de langue anglaise de la province et fait rapport au ministre de l'Éducation en février de cette année. Ce rapport décrit une communauté faisant face à des problèmes importants. De 1972 à 1990, les inscriptions dans les écoles anglaises sont passées de 250 000 à 108 000; quelque 174 écoles ont fermé leurs portes et la plupart de celles qui restent, en particulier à l'extérieur de l'île de Montréal, ont moins de 200 étudiants. Le groupe de travail recommande la création d'un poste de sous-ministre adjoint, chargé de l'enseignement en anglais, au sein du ministère de l'Éducation; ainsi que l'élaboration de meilleurs programmes de français langue seconde et des programmes améliorés d'anglais; il demande que des sommes plus importantes soient affectées au financement des petites écoles pour les enfants doués et pour ceux qui ont des difficultés d'apprentissage, ainsi qu'aux services sociaux et de santé. Il prône aussi un secteur anglophone intégrant protestants et catholiques, la protection des commissions scolaires anglophones et la libéralisation du droit à l'éducation en anglais. En fait, la nouvelle Loi sur l'instruction publique du Québec (loi 107) institue des commissions scolaires à caractère linguistique plutôt que religieux, mais sa mise en œuvre s'est trouvée retardée par les actions en justice intentées par des commissions scolaires confessionnelles.

La loi 101 a fait du français la langue de travail de l'administration municipale, mais son paragraphe 113f accorde un statut bilingue aux municipalités dont la population non francophone dépasse 50 p. 100. Dans le recensement de 1986, la population anglophone de la ville de Rosemère, au nord de Montréal, est tombée sous le seuil des 50 p. 100, ce qui a amené l'Office de la langue française à annuler le statut bilingue de cette municipalité. Cependant, en 1988, un juge s'est prononcé contre l'Office et a rétabli le statut bilingue de la ville, mais sur un point de droit. En avril de 1992, Rosemère a tenu un référendum, demandant à ses citoyens : « Êtes-vous favorable à ce que la ville de Rosemère continue de s'afficher et de communiquer avec ses citoyens dans les deux langues officielles, avec prédominance du français, tel que requis selon la loi ? » Pas moins de 2 493 électeurs (79 p. 100) ont répondu favorablement à la question et seulement 664 (21 p. 100) négativement.

Selon Don Macpherson, chroniqueur de la *Gazette*, la bonne volonté s'est alors clairement manifestée, tandis que Pierre Gravel de *La Presse* laissait entendre qu'il serait antidémocratique de la part de l'Office de la langue française d'essayer à nouveau d'annuler le statut bilingue de Rosemère. À Ulverton, autre municipalité où la population anglophone n'atteint plus 50 p. 100, la maîtresse Suzanne Sanschagrin a déclaré : « [...] les anglophones, qui sont les descendants des fondateurs de notre municipalité, ont le droit d'être servis en anglais. Nous nous battons pour maintenir ce droit ». Comme nous l'avons dit précédemment, cette question figure parmi celles que le gouvernement est en train d'examiner et sur lesquelles M. Ryan a demandé l'avis du Conseil de la langue française.

Monsieur Jean Doré, maire de Montréal, fait partie des responsables municipaux réclamant une révision des lois linguistiques. Rappelant la contribution des Canadiens anglophones aux 350 années d'histoire de Montréal, M. Doré a déclaré que la métropole d'aujourd'hui avait été façonnée par les deux communautés linguistiques. Il a poursuivi : « Montréal ne continuera à grandir que dans la mesure

ont travaillé avec des associations de la communauté anglophone et le Commissaire. Le nombre d'Anglo-Québécois n'a pas augmenté en 1992, même si le recrutement pouvait le laisser espérer. Pour de plus amples détails, voir la Partie III, chapitre 1.d) « La participation équitable », à la p. 54.

Une étude publiée par le gouvernement ayant montré que les francophones unit-lingues étaient mieux rémunérés que les anglophones bilingues, un grand nombre de chroniqueurs ont réagi, en particulier Agnès Cruda de *La Presse* : « À compétences égales, les anglophones, qui se sont pourtant "bilinguisés" à un rythme neuf fois supérieur à celui des francophones, se retrouvent Gros-Jean comme devant, avec des revenus inférieurs du simple fait de leurs origines ethniques. » *La Gazette* a également critiqué les condi-

tions d'emploi et de salaire au Québec. Pierre-Etienne Laporte, président du Conseil de la langue française, a écrit aux deux journaux pour affir-mer avec force que le Québec n'avait pas et ne devait pas avoir de politique discriminatoire à l'égard de ceux qui n'ont pas le français pour héritage linguistique.

Le Commissaire aux langues officielles s'est entrevenu à plusieurs reprises avec des ministres et des fonctionnaires du gouvernement du Québec. Il a constamment fait valoir que la vitalité et la sécurité futures du français ne dépendaient pas de l'exclusion de l'anglais dans l'affichage, mais de la qualité de l'éducation et de mesures pratiques garantissant que les Canadiens francophones puissent travailler en français partout dans la province. Il a aussi indiqué clairement que la loi 178 avait donné une image négative du Québec dans le reste du Canada et qu'il espérait que cette province opterait, en 1993, pour la formule préconisée par la Cour suprême du Canada, dans son jugement de 1988, plutôt que pour le renou-vellement de la clause dérogatoire et de la loi 178 dans sa forme actuelle.

Les plaintes concernant des infractions aux disposi-tions de la loi 178 sur la langue d'affichage se sont élevées cette année à 2 475, contre 1 660 l'an passé. Cependant, les inspecteurs ont précisé que 96,5 p. 100 des panneaux publicitaires des magasins étaient conformes à la loi et que 75 p. 100 des entreprises comptant 50 employés ou plus avaient des certificats de francisation. Toutefois, de nombreuses entreprises, non seulement anglophones mais francophones aussi, demeurent hostiles à la réglementation. Un groupe appelé RéAction (Québec a rassemble des com-merçants qui s'opposaient à la loi linguis-tique, et plusieurs gens d'affaires de l'ouest du Québec ont contesté avec succès certains règlements devant les tribunaux. Par ailleurs, Alliance Québec a distribué à l'intention des commerçants des décalcomanies portant l'inscription F/E, indiquant aux clients que le service est offert en français et en anglais.

Le gouvernement du Québec, tentant d'attirer plus d'anglophones dans sa fonction publique, a nommé l'année dernière un comité consultatif formé de représentants de la communauté anglophone et présidé par David Blair, avocat de la ville de Québec. En novembre, le comité Blair présentait au président du Conseil du Trésor, M. Daniel Johnson, un rapport indiquant que les anglophones représentaient 12 p. 100 de la population, mais seulement 465 (0,8 p. 100) des 56 000 fonctionnaires de la province. En 1991-1992, 433 concours ont été ouverts, mais les Québécois anglophones n'ont participé à peine qu'au tiers d'entre eux. Des 483 candidats anglophones (0,7 p. 100 du total), 36 seulement ont été déclarés qualifiés. Le comité Blair a fait des recommandations auxquelles le gouvernement a donné suite pour améliorer la situation

Les Québécois d'expression anglaise sont égale-ment sous-représentés dans la fonction publique fédérale au Québec. À la fin de 1992, les bureaux fédéraux de la province ne comptaient que 1 563 anglo-phones (5,4 p. 100 du total). Des efforts ont été déployés pour hausser la participation anglophone, notamment par les cadres d'organismes fédéraux qui

proches de la moyenne nationale. À la suite du résultat négatif du référendum, le chef de l'Opposition, M. Jacques Parizeau, a réclamé des élections provinciales, mais son mandat devant durer encore deux ans, le Premier ministre Robert Bourassa a indiqué que son parti continuerait de gouverner et qu'il ferait de l'économie sa priorité.

En décembre 1988, le Québec a adopté la loi 178, en utilisant la clause dérogatoire de la Constitution, pour imposer l'usage exclusif du français dans l'affichage à l'extérieur des commerces et son utilisation prédominante à l'intérieur des établissements. Le Québec a dû invoquer cette clause, valable pour cinq ans mais renouvelable, parce que la Cour suprême du Canada s'était prononcée contre l'interdiction d'utiliser d'autres langues que le français dans l'affichage commercial. À moins d'être prorogée, la loi 178 sera abrogée en décembre 1993. Pratiquement tous les anglophones l'ont considérée comme une atteinte à la liberté d'expression. Sharon McCully, notamment, qualifie cette loi de draconienne dans le *Record* de Sherbrooke. De nombreux chroniqueurs francophones, comme Lysiane Gagnon de *La Presse*, aussi correspondante du *Globe and Mail*, ont également critiqué la loi 178. En revanche, une auteure francophone, Josée Legault, a publié en mai un livre ayant pour titre *L'invention d'une minorité : les Anglo-Québécois*, dans lequel elle soutient que les Québécois anglophones ont mis du temps à s'adapter à la société francophone qui les entoure.

En octobre, le ministre responsable de la Charte de la langue française (loi 101), M. Claude Ryan, a publié un document intitulé *Indicateurs de la situation linguistique au Québec*, selon lequel la situation du français se serait améliorée. En décembre, le Premier ministre Robert Bourassa a déclaré qu'il examinerait la possibilité d'adoucir les restrictions linguistiques et a promis un débat de fond sur le sujet à l'Assemblée nationale, en 1993. La *Gazette* observait dans un éditorial que « mené correctement, ce débat pourrait être l'un des

événements les plus importants de notre génération au Québec, peut-être même le plus important pour les anglophones » [Notre traduction]. Le Parti québécois a précisé qu'il s'opposait à toute modification à la loi linguistique actuelle; toutefois, dans un document interne du parti, obtenu par la presse en novembre, on laissait entendre que l'affichage bilingue pourrait être autorisé si le Québec devenait indépendant. Avant la fin de l'année, M. Ryan a demandé au Conseil de la langue française de revoir la loi 101 en fonction des cinq questions suivantes :

- 1) « Est-il souhaitable d'apporter des modifications aux articles de la Charte qui traitent de l'affichage public, de la publicité commerciale et de l'affichage des raisons sociales ? »
- 2) « Est-il souhaitable d'apporter des modifications aux articles de la Charte qui régissent l'admission à l'enseignement en langue anglaise ? »
- 3) « Serait-il souhaitable que les conditions devant présider au retrait du paragraphe 13f [sur la désignation bilingue² d'un organisme] soient définies de manière à tenir compte en particulier de l'avis de l'organisme concerné et de la clientèle qu'il est appelé à desservir ? »

- 4) « Y aurait-il lieu d'assouplir l'article 29 de la Charte [qui porte sur la signalisation routière en français] de manière qu'il puisse permettre certaines exceptions dans des situations où l'usage d'une langue autre que le français peut être requis pour des motifs de sécurité publique ou de santé ? »

- 5) « Y a-t-il lieu d'envisager des modifications à la Charte en vue de promouvoir le français dans les entreprises [comptant moins de 50 employés] qui ne sont pas astreintes à l'obligation de détenir un certificat de francisation ? »

2. Le paragraphe 13f de la loi 101 accorde un statut linguistique particulier aux institutions municipales, aux établissements d'enseignement ainsi qu'aux centres de santé et de services sociaux qui doivent offrir des services à une clientèle majoritairement non francophone. Le nombre de ces institutions est d'environ 225.

l'octroi d'un budget spécial de 300 000 \$ afin d'aider les centres culturels francophones de la province. Plusieurs villes, notamment Ottawa et Sudbury, ont organisé des festivals franco-ontariens. Le Théâtre du Nouvel-Ontario, qui célébrait son vingtième anniversaire cette année, a enregistré une augmentation de 38 p. 100 du nombre de spectateurs à ses représentations. De plus, la Chaîne française de TVOntario a obtenu une excellente cote d'écoute au cours de l'année, le CRTC l'a félicitée pour avoir diffusé 70 p. 100 d'émissions éducatives canadiennes. En novembre, la Société Radio-Canada a inauguré la mise en ondes de sa programmation en langue française au réseau FM à Toronto.

Enfin, la communauté franco-ontarienne dispose d'un quotidien, de 13 hebdomadaires et de deux stations de radio communautaire. Le Commissaire, qui a rencontré les représentants de plusieurs médias au cours de l'année, a déclaré à l'*Express* de Toronto qu'il souhaite voir les Franco-Ontariens exercer un plus grand contrôle sur leurs établissements d'enseignement, ajoutant que la province et le pays tout entier ont besoin d'un leadership visionnaire en cette période difficile.

L'Ontario bénéficie des services de 90 organismes fédéraux au sein desquels seulement 7,8 p. 100 des postes (2 893 sur 37 083) exigent l'usage des deux langues officielles.

Au cours des cinq dernières années, ces organismes, voulant améliorer leurs services à la communauté francophone, n'ont pas hésité à innover : ils ont ainsi instauré des numéros de téléphone sans frais, cherché à déterminer la préférence linguistique de leurs clients et centralisé leurs services bilingues.

Toutefois, tant les organismes fédéraux que la communauté francophone ont été insuffisamment informés des obligations prévues par la *Loi*, c'est pourquoi de nouveaux règlements ont été adoptés pour leur permettre de se sensibiliser davantage à cette question et de mieux se renseigner.

Le Québec compte
666 916 citoyens
de langue maternelle
anglaise.

LE QUÉBEC

Par ailleurs, des mesures ont été prises sur plusieurs plans. Le Commissaire a rencontré un groupe interministériel de directeurs régionaux et de conseillers en langues officielles. Il s'est aussi engagé à rencontrer des gestionnaires du nord de l'Ontario en 1993. Enfin, le Bureau régional de l'Ontario entreprendra une étude sur l'offre active de services dans cette région.

Au recensement de 1991, le Québec comptait 666 916 citoyens de langue maternelle anglaise, soit 11 869 (2 p. 100) de moins que cinq ans auparavant¹. Cette baisse est largement attribuable à l'émigration des anglophones. Tout porte à croire que cet exode se poursuivra. En effet, un sondage récent indique que 62 p. 100 des jeunes anglophones, estimant que les possibilités d'emploi sont limitées au Québec, envisagent de quitter la province au cours des cinq prochaines années. Cependant, le déclin de la population anglophone a été moins important de 1986 à 1991 qu'au cours des années précédentes. Montréal est toujours la patrie de 500 000 Québécois anglophones et il y en a encore beaucoup qui vivent dans les Cantons de l'Est, dans l'ouest de la province, de même qu'à Québec et dans d'autres régions. Les Québécois d'expression anglaise peuvent dire qu'ils forment l'une des communautés les plus bilingues du pays puisque environ 60 p. 100 d'entre eux affirment aujourd'hui pouvoir tenir une conversation en français.

En juin 1991, l'Assemblée nationale a adopté la loi 150 qui prévoyait la tenue d'un référendum sur la question constitutionnelle en octobre 1992; cette loi a été modifiée en septembre 1992 pour faire porter le référendum sur l'Accord de Charlottetown. Le 26 octobre, 57 p. 100 des Québécois ont voté « non » et 43 p. 100 ont voté « oui ». Ces résultats sont

1. Fondé sur une revue interne des données du recensement de 1991 et comprenant des réponses multiples.

cette proposition. Le Commissaire a souligné au Secrétaire d'État l'urgence de fonder de nouveaux collèges de langue française. Enfin, des centaines de collégiens franco-ontariens ont manifesté le 27 novembre à Ottawa ainsi que dans sept autres villes de la province pour signaler au gouvernement l'importance de ce dossier.

Un grand nombre de Franco-Ontariens revendiquent la création d'une université de langue française dans la province. La Société des universitaires de langue française de l'Ontario (SULFO) fait remarquer que la province compte plus de 15 000 Franco-Ontariens inscrits dans des universités bilingues ou anglophones. Selon la SULFO, ce nombre est suffisant pour justifier une université autonome de langue française. Par contre, les représentants des universités bilingues, dont M. Marcel Hamelin, recteur de l'Université d'Ottawa, ont défendu le principe de l'université bilingue en soutenant qu'une institution peut offrir une plus grande gamme de programmes spécialisés lorsqu'elle a la collaboration des deux communautés linguistiques. L'Université d'Ottawa offre près de 200 programmes d'enseignement entièrement ou partiellement en français à 9 000 étudiants de langue française, ce qui représente 36,2 p. 100 des inscriptions, et elle cherche à augmenter le nombre des cours donnés en français. Pour la première fois cette année, cette université offre un cours de maîtrise en service social en langue française de même qu'un programme de médecine familiale mis au point en collaboration avec l'hôpital Montfort.

Au début de 1992, le gouvernement a été saisi d'un rapport sur la culture franco-ontarienne rédigé par Mme Yolande Grisé, présidente du Conseil des arts de l'Ontario. Ce document faisait état de nombreux problèmes culturels en Ontario français et comportait des recommandations à l'intention du gouvernement. Décidant d'y donner suite, la ministre de la Culture et des Communications d'alors, Mme Karen Haslam, a annoncé en novembre la création d'une section française à son ministère ainsi que

En 1991,
504 000 Ontariens
ont déclaré avoir
le français comme
langue maternelle.

consultatifs » formés de conseillers scolaires de langue française qui ont des responsabilités particulières, mais qui ne détiennent pas une entière autorité sur les écoles françaises. La *Loi scolaire* de l'Ontario reconnaît aux enfants francophones le droit de recevoir leur éducation en français, sans toutefois prévoir la gestion des écoles françaises par les parents francophones. Le journaliste Adrien Cantin a exprimé dans *Le Droit* la frustration de bien des Franco-Ontariens : « Malgré les décisions de la Cour suprême du Canada sur la gestion scolaire, le gouvernement Rae continue de se traîner les pieds. Malgré la sympathie exprimée par les néo-démocrates et les commissions d'étude qui se succèdent sur ce sujet, les francophones ne contrôlent toujours directement qu'une fraction de leurs écoles [...] ». Le dossier reste ouvert.

Par ailleurs, les Franco-Ontariens réclament au gouvernement des garderies de langue française dans plusieurs régions de la province, notamment à Ottawa-Carleton où la pénurie est grave.

En septembre 1992, l'unique collège communautaire de langue française de la province, la Cité collégiale, a enregistré 2 800 inscriptions à ses campus d'Ottawa, de Hawkesbury et de Cornwall. L'augmentation du nombre des demandes d'admission à la Cité collégiale (25 p. 100 depuis l'an dernier), conjuguée aux résultats d'études récentes confirmant la sous-scolarisation des Franco-Ontariens dans plusieurs régions, a souligné la nécessité d'accélérer l'établissement de deux nouveaux collèges de langue française dans le nord et dans le centre sud-ouest de la province. Par ailleurs, l'Alliance pour les collèges francophones de l'Ontario a été créée pour regrouper les principaux intéressés. En juin, le ministre responsable des Collèges et des Universités d'alors, M. Richard Allen, a annoncé que le gouvernement de l'Ontario donnait son accord à l'instauration de ces collèges, à condition de recevoir une contribution financière du gouvernement fédéral. Ce dernier n'a toujours pas réagi à la demande de l'Ontario, mais le Secrétaire d'État d'alors, M. Robert de Cotret, a indiqué que le Conseil des ministres à Ottawa étudiait

Au cours de l'année, le Commissaire aux langues officielles a rencontré plusieurs représentants des communautés minoritaires et majoritaires. Dans un discours prononcé en janvier à Kingston, il s'est engagé à appuyer les minorités de langue officielle qui se sentent souvent isolées. Il a déclaré qu'il est essentiel de sensibiliser les autorités publiques aux préoccupations et aux besoins particuliers des communautés minoritaires.

Si le Premier ministre Bob Rae ne s'est pas prononcé en faveur d'une loi provinciale sur les langues officielles, le ministre des Affaires francophones, M. Gilles Pouliot, a néanmoins réitéré l'engagement du gouvernement à continuer la mise en œuvre de la Loi sur les services en français, laquelle garantit des services en langue française dans 22 districts de la province. Ainsi, depuis 1989, le gouvernement de l'Ontario a désigné quelque 4 930 postes bilingues dans une trentaine de ministères (il s'agit de moins de 7 p. 100 de tous les postes) et il y consacre annuellement environ 53 millions de dollars (soit 0,7 p. 100 de son budget). En outre, il a désigné 99 hôpitaux et autres établissements de santé et de services sociaux comme institutions offrant des services en français. Enfin, cette année, la province a installé des panneaux routiers bilingues dans plusieurs districts, malgré les protestations de certaines municipalités et de quelques députés de l'Opposition.

Même si l'Ontario veille à l'application de sa Loi sur les services en français, l'Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO) a exprimé son mécontentement à l'égard de certains programmes du gouvernement. Ainsi, au début de l'année, la ministre des Affaires civiques, Mme Elaine Ziemba, a proposé un projet de loi sur l'équité des chances en matière d'emploi visant plusieurs groupes défavorisés au sein de la province, mais ne tenant pas compte des francophones. L'ACFO a protesté en faisant valoir que les francophones sont sous-représentés dans la population active de la province, souvent en raison de leur niveau de scolarité et d'un manque de formation professionnelle, mais la ministre a refusé de modifier son projet de loi. De plus, l'ACFO craignait que les commissions budgétaires ne compromettent les progrès

À l'instar du gouvernement, plusieurs municipalités ontariennes ont pris l'initiative d'offrir des services en français, même si la loi ne les y oblige pas. La ville d'Ottawa a décidé de fournir des services d'interprétation sur demande aux réunions publiques et d'élaborer une politique d'équité en matière d'emploi à l'intention des francophones. La ville de Gloucester a annoncé son intention d'adopter une politique officielle de services bilingues. Le service de police de Toronto affectera des policiers bilingues à certains secteurs. La ville de Sudbury arbore le drapeau franco-ontarien sur la place de l'hôtel de ville. Le maire de Hawkesbury, M. Yves Drouin, a entrepris de mener, au nom de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO), une campagne en vue de convaincre ses collègues municipaux de l'importance de la formation d'un partenariat entre les deux communautés linguistiques. Enfin, certaines municipalités ont commencé à s'interroger sur la pertinence de leurs résolutions sur l'unilinguisme anglais, qui ont tant offensé les Franco-Ontariens il y a trois ans. Les municipalités de Watford et de Zorra, dans le sud-ouest de la province, ont abrogé leurs résolutions.

La province compte près de 100 000 élèves de langue française, ce qui représente environ 6 p. 100 de la population scolaire. Toutefois, seulement quelque 35 000 de ces élèves fréquentent des écoles régies par des conseils scolaires autonomes de langue française. Il s'agit des élèves d'Ottawa-Carleton, du secteur public de Toronto et des comités unis de Prescott-Russell. Dans la plupart des autres conseils scolaires, il existe des « sections » ou « comités

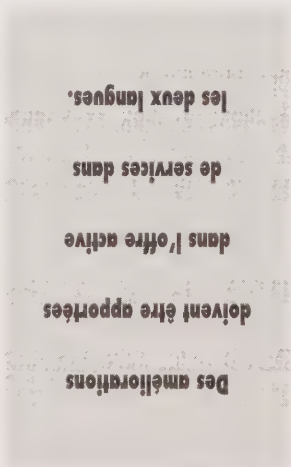
En mai, à la grande joie des Franco-Manitobains, Radio-Canada a annoncé la production à Winnipeg d'une nouvelle émission, *L'Aulosop*, qui permettra aux téléspectateurs de découvrir les Prairies pendant trois

étés à compter de 1993.

Au chapitre de l'éducation, la Fédération provinciale des comités de parents francophones (FFCPF) du Manitoba a demandé à la Cour suprême du

Canada d'intervenir dans le dossier de la gestion scolaire au Manitoba. En effet, en mars, le gouvernement provincial a annoncé un plan de mise en œuvre de la gestion scolaire qui permettrait aux parents francophones de choisir d'adhérer ou non au conseil scolaire de langue française que le gouvernement se propose de créer en septembre 1994. Pour la FFCPF, cette décision équivaut à un partage du contrôle de la gestion scolaire et favorise le maintien des vestiges d'un régime scolaire. Pour sa part, le Groupe d'appui à la mise en œuvre de la gestion scolaire institué par la ministre de l'Éducation, Mme Rosemary Vodrey, est resté inactif puisque les quatre organismes francophones invités à y participer ont choisi de ne pas y nommer de représentants, suivant en cela la Manitoba Teachers' Society.

En décembre, la Cour suprême du Canada a entendu la cause des parents francophones. La FFCPF, la Commission nationale des parents francophones, la SFM, le Conseil jeunesse provinciale Inc. du Manitoba et la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada lui ont en effet demandé de clarifier la portée exacte du droit des parents francophones reconnu par la *Charte canadienne des droits et libertés* et confirmé par le jugement *Mabé et al.*, prononcé par ce même tribunal. Le Commissaire est intervenu devant la Cour suprême en faveur des francophones du Manitoba. À la fin de l'année, cependant, la question de la gestion scolaire par les Franco-Manitobains n'avait pas encore été résolue, en attendant le jugement de la Cour suprême.



Par ailleurs, la contribution de Louis Riel à l'histoire du Canada a été officiellement reconnue cette année par le Parlement canadien comme par la législature manitobaine.

À l'exception de quelques institutions telles que la GRC, la Société canadienne des postes, Emploi et Immigration Canada, Revenu Canada (Douanes et Accise) et Environnement Canada – Service canadien des parcs, la plupart des bureaux fédéraux sont situés à Winnipeg. L'accueil téléphonique se fait généralement dans les deux langues dans presque tous ces bureaux, qu'ils soient situés à Winnipeg ou ailleurs. Certains de ces organismes ont déjà des employés bilingues parmi leur effectif et peuvent donc offrir toute la gamme de leurs services dans les deux langues officielles. Par contre, des améliorations doivent être apportées dans l'offre active de services dans les deux langues car des lacunes persistent à cet égard.

Notons que 6,5 p. 100 des postes fédéraux sont désignés bilingues et qu'un peu plus de la moitié d'entre eux sont occupés par des employés ayant le français comme langue maternelle.

Les gestionnaires et les employés des bureaux désignés bilingues devraient revoir leurs pratiques afin d'offrir des services de qualité à leurs clients dans les deux langues officielles.

L'ONTARIO

Selon le recensement de 1991, 504 000 Ontariens ont déclaré avoir le français comme langue maternelle, soit 20 000 de plus qu'en 1986. C'est la première fois que le nombre de Franco-Ontariens dépasse le demi-million. La municipalité régionale d'Ottawa-Carleton compte plus de 100 000 francophones, tandis que Toronto en compte près de 60 000, et Windsor, St-Catherines-Niagara et Hamilton, quelque 10 000 chacune. La majorité des Franco-Ontariens, cependant, habite toujours dans l'est et le nord de la province.

De plus, cette entente a permis à l'institut Joseph-Dubuc d'offrir aux municipalités, pour la première fois en 1992, des services de traduction, de révision et de formation et même de publier à leur intention un lexique de termes juridiques. La Brocquert, devenue la première municipalité rurale bilingue, a aussitôt adhéré à l'Association des municipalités bilingues du Manitoba. Grâce à cette Association, les villages et les municipalités bilingues disposent pour la première fois d'une documentation électorale entièrement bilingue (formulaires de candidature, affiches, etc.). Depuis la fin de juillet, un bon nombre de panneaux routiers bilingues ont été installés dans des zones désignées de la province. De son côté, la SFM attend avec impatience la signature de l'entente entre le gouvernement fédéral et la communauté franco-manitobaine afin de faire avancer certains des dossiers qui lui tiennent à cœur : l'économie, la formation de la main-d'œuvre, l'aménagement des locaux, la mise en place d'un réseau électronique et un réseau d'agents régionaux.

Une nouvelle association « nationale » a élu domicile au Manitoba. Il s'agit de la Fédération des associations de juristes d'expression française, qui regroupe les associations du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario, du Manitoba, de la Saskatchewan et de l'Alberta, et dont la priorité est d'apporter son aide à l'Association des juristes d'expression française de l'Alberta, formée récemment. Le gouvernement provincial a également adhéré à l'Association internationale des parlementaires de langue française (AIPLF), se joignant ainsi aux 40 sections représentées par le Fonds de solidarité de l'AIPLF est financé surtout par le gouvernement fédéral, le Québec et l'Ontario. Par ailleurs, le Collège universitaire de Saint-Boniface a poursuivi sa vocation de recherche en organisant un symposium qui a porté sur les conditions de vie en milieu minoritaire. Des spécialistes et des universitaires de divers pays, et notamment du Canada, des États-Unis et de l'ancienne U.R.S.S., ont pris part à ce colloque qui a connu un grand succès.

Dans les bureaux fédéraux situés à Regina et à Saskatoon, seul le service d'accueil est habituellement offert dans les deux langues. Les services en français à tous les autres points de service sont à toutes fins utiles inexistants, sauf à la Société Radio-Canada et au Secrétariat d'État.

Avec l'entrée en vigueur de la réglementation sur les communications avec le public et la prestation de services, le 16 décembre 1992, la GRC a déjà annoncé une réduction importante du nombre des détachements dans cette province exigeant le bilinguisme. Par ailleurs, nous prévoyons que la plupart des autres institutions, surtout celles qui offrent des services-clés, devront améliorer l'offre active et offrir davantage de services dans les deux langues officielles dans les bureaux qui sont assujettis aux nouveaux règlements. Rappelons que 3,3 p. 100 des postes fédéraux en Saskatchewan sont désignés bilingues et que 70 p. 100 de ceux-ci sont occupés par des employés ayant l'anglais comme langue maternelle.

LE MANITOBA

Dans le cadre d'une entente relative aux services en français conclue avec le gouvernement fédéral, le gouvernement du Manitoba a annoncé, au cours de la réunion générale de la Société franco-manitobaine (SFM) en octobre dernier, la diffusion prochaine d'un guide d'accès aux services en français. Le gouvernement provincial a indiqué en outre qu'il était à mettre sur pied un groupe de soutien aux établissements de santé en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre de politiques et de plans d'action sur les services de santé en français. Un premier programme d'hébergement pour les femmes francophones et leurs enfants victimes de mauvais traitements a également été établi à l'échelle provinciale.

Le projet de loi qui devait modifier la Loi scolaire pour permettre à la communauté fransaskoise de prendre en main la gestion de ses écoles n'a pas été présenté en troisième lecture à l'Assemblée législative de la Saskatchewan. Cette décision du gouvernement provincial a eu pour effet d'en remettre l'étude à la

prochaine session, soit en 1993. Le Commissaire a écrit aux chefs des partis politiques à ce sujet. L'Association provinciale des parents fransaskois de même que l'Association culturelle franco-canadienne de la Saskatchewan (ACFC) et la Commission nationale des parents francophones ont vivement regretté la décision du gouvernement. Par ailleurs, le député néo-démocrate fransaskois Armand Roy a souligné que la ministre de l'Éducation, Mme Carol Teichrob, est favorable à la gestion scolaire par les francophones. En effet, cette dernière a déclaré au lendemain de la

clôture de la session printanière : « Je pense que cela est important [la gestion scolaire par les francophones]. Notre gouvernement s'est engagé à réaliser ce projet et nous y donnerons suite » [Notre traduction]. Rappelons qu'un comité avait été mis sur pied, il y a trois ans, pour étudier comment la province pouvait tenir compte des besoins de sa communauté francophone en matière d'éducation; ce comité avait recommandé un modèle de gestion scolaire pour répondre à une clientèle d'environ 1 000 élèves dans une dizaine d'écoles. Cependant, peu avant la fin de l'année, les membres de la Saskatchewan School Trustees' Association se sont prononcés, avec une faible majorité, contre le projet de gestion scolaire, invoquant des raisons financières.

Dans le domaine des affaires culturelles, les Fransaskois ont eu de quoi se réjouir. Au début de l'année, l'ACFC a fêté ses 80 ans alors que *L'Eau vive*, seul journal francophone de la province, a remporté six premiers prix et trois mentions spéciales lors de la remise des prix d'excellence à l'assemblée annuelle de l'Association de la presse francophone qui s'est tenue à Penetanguishene, en Ontario, du 7 au 12 juillet.

Ainsi, *L'Eau vive* a été reconnu le journal de l'année dans sa catégorie. Par contre, les Fransaskois de Regina ne reçoivent toujours pas la programmation de la chaîne TV5 et ce, malgré l'accord national conclu entre TV5 et les principaux télédiffuseurs du Canada anglais. Les émissions de TV5 sont néanmoins diffusées à Saskatoon.

L'Office de coordination des affaires francophones du gouvernement de la Saskatchewan a lancé une campagne de promotion des services offerts en français par le gouvernement provincial, même s'il n'y a pas encore en Saskatchewan de politique ou de loi relative à de tels services en français. Par ailleurs, l'Association culturelle française de Regina a fait publier pour une troisième année de suite, mais avec un tirage beaucoup plus important, un guide touristique en français pour toutes les personnes intéressées à la province et aux activités de la communauté fransaskoise.

En octobre, lors d'une rencontre avec des représentants de la communauté fransaskoise, le Secrétaire d'État d'alors, M. Robert de Cotret, a confirmé le renouvellement de l'entente entre le gouvernement fédéral et les francophones de la Saskatchewan. Cette entente porte principalement sur le centre culturel de Ponteix, sur la traduction des lois du gouvernement provincial et sur les fonds destinés à l'éducation postsecondaire. L'Institut de formation linguistique de Regina, qui accueille de plus en plus d'élèves, doit également faire l'objet de discussions dans le cadre de cette entente. Les personnes intéressées à ce dossier se sont rencontrées peu avant Noël afin de discuter plus à fond du renouvellement de l'entente. Rappelons que la première entente entre une communauté minoritaire et le gouvernement fédéral a été signée en Saskatchewan en 1988.

L'emplacement des bureaux fédéraux dans cette province reflète la dispersion de la population en général. Un grand nombre de bureaux sont donc situés dans plusieurs petites et moyennes villes. Cette situation convient pour l'offre active en anglais, mais,

réaliser. Cependant, la construction du centre dépend d'une entente entre le gouvernement fédéral et la communauté, entente qui n'avait pas encore été signée à la fin de l'année.

L'Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA) a créé cette année deux nouvelles sections régionales, à Jasper et à Lloydminster. La dernière section régionale avait été mise sur pied il y a douze ans.

En 1992, la ville d'Edmonton a célébré son centième anniversaire et les francophones ont participé en grand nombre aux diverses activités organisées à cette occasion. Soulignons enfin un autre anniversaire, celui du journal *Le Franco*, autrefois appelé *La Survivance*, qui a eu vingt-cinq ans cette année.

En 1992, Revenu Canada (Impôt) et Emploi et Immigration Canada ont continué à offrir un bon service en français.

En raison d'un remaniement du personnel au Service canadien des parcs, le poste de coordonnateur des langues officielles est vacant depuis près d'un an au bureau régional de l'Ouest, ce qui a nui à l'application de la Loi. Cette absence pourrait compromettre plusieurs des progrès réalisés cette année en matière de services au public, notamment en ce qui concerne l'affichage bilingue.

De nouveau cette année, nous avons reçu un grand nombre de plaintes portées contre Air Canada relativement à la publicité dans la presse minoritaire. Par ailleurs, le Bureau des relations fédérales-provinciales, Emploi et Immigration Canada, et Industrie, Sciences et Technologie Canada ont fait l'objet d'un nombre important de plaintes concernant l'envoi par la poste de communications unilingues anglaises.

Même si plusieurs institutions fédérales connaissent bien leurs obligations en matière de services dans les deux langues officielles, une meilleure diffusion du matériel d'information publié par le Conseil du Trésor s'impose avec l'entrée en vigueur du premier volet de la réglementation sur les communications avec le public et la prestation de services.

donnait sa démission comme chef du parti et comme Premier ministre. À la fin de l'année, le projet de loi n'avait pas encore été adopté en troisième lecture. Cependant, outre plusieurs quotidiens, dont le *Edmonton Journal*, bon nombre de personnalités telle Mme Nancy Betkowski, alors ministre de la Santé et candidate à la direction de son parti, s'étaient portés à la défense des Franco-Albertains après les déclarations du Premier ministre Getty contre le « bilinguisme » au début de l'année.

En septembre 1992, une école française a ouvert ses portes à Plamondon (dans des locaux que la communauté francophone de la région considère cependant comme temporaires). Une autre école de langue française, l'école Père-Lacombe, a été ouverte à Edmonton et l'établissement d'une autre école homogène française est prévu à Fort McMurray en septembre 1993. À Lethbridge, les conseils scolaires séparés et publics n'ont toujours pas réussi à s'entendre sur la création d'une école homogène française. Les parents ont plaidé leur cause auprès du ministre de l'Éducation qui a répondu qu'il s'agissait là d'un problème local. Par ailleurs, l'Alberta est devenue la première province à l'ouest du Manitoba à offrir un programme de maîtrise en éducation en français, à l'Université de l'Alberta.

Au printemps, le premier centre francophone d'alphabetisation en Alberta a été officiellement inauguré à Saint-Paul, à l'autome, grâce à une subvention de Santé et Bien-être social Canada, la Fédération des parents francophones de l'Alberta a pu ouvrir, à Edmonton, le Centre de ressources préscolaires qui donne aux enfants une éducation en français avant même leur entrée à l'école. Le ministère fédéral des Communications a, quant à lui, accordé une subvention aux francophones d'Edmonton pour la construction de la maquette d'un futur centre culturel pouvant accueillir diverses associations, des commerces, une salle de théâtre, etc. Le ministre Perrin Beatty, en remettant un chèque à M. Jean-Louis Dentinger, président de la Société du centre communautaire d'Edmonton, a rappelé que la culture et la langue sont des éléments étroitement liés et que le futur centre devrait permettre aux Franco-Albertains de mieux se

président de la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada, sur l'avenir de la francophonie colombienne, M. Harcourt avait déclaré qu'il était temps pour les gouvernements provinciaux de jouer « un rôle proactif » dans la promotion de leurs minorités de langue officielle.

Encore aujourd'hui, plusieurs institutions fédérales comprennent mal leurs obligations en matière de service dans les deux langues officielles. Ainsi, Agriculture Canada utilise maintenant la presse minoritaire afin d'informer le public francophone des épanouissements faits dans sa lutte contre la spongiose. En 1992, nous avons enregistré une importante augmentation du nombre de plaintes à l'endroit de Revenu Canada (impôt) en raison de l'édition française du formulaire de déclaration de revenu pour 1991. Le Service correctionnel du Canada a innové cette année en décidant d'offrir dorénavant aux détenus francophones de Matsqui un cours d'apprentissage des aptitudes cognitives en français.

Le Commissaire estime qu'il est essentiel d'assurer une meilleure diffusion en Colombie-Britannique du matériel d'information publié par le Conseil du Trésor et de mener une campagne de sensibilisation auprès des institutions fédérales afin de leur rappeler leurs obligations linguistiques. Le Conseil du Trésor et le Secrétaire d'État du Canada doivent, à cet égard, assumer leur rôle de chef de file et donner l'exemple.

L'ALBERTA

Le 10 mars, peu de temps après avoir déclaré qu'il souhaitait une révision en profondeur de la Loi sur les langues officielles, voire son abolition, le Premier ministre de l'Alberta d'alors, M. Don Getty, a annoncé son intention de faire adopter un projet de loi sur la gestion scolaire pour les francophones avant la fin de l'année. C'est en juin que le ministre de l'Éducation d'alors, M. Jim Dinning, a déposé ce projet de loi à l'Assemblée législative, projet qui a d'ailleurs été publiquement appuyé par l'Alberta Teachers' Association. À l'automne, le Premier ministre Getty

mesure de former trois conseils scolaires de langue française, mais seulement en 1994 et non pas en 1993, comme prévu. Après de longues discussions, la ministre de l'Éducation, Mme Anita Hagen, annonçait à quelques jours de Noël que son gouvernement établirait, en 1995, un seul conseil scolaire de langue française, couvrant l'ensemble de la province. Par ailleurs, grâce à des subventions du Secrétaire d'État et du ministre provincial de l'Éducation, quatre associations francophones se sont regroupées pour mettre sur pied un programme d'action en matière d'éducation dans les 45 écoles offrant le Programme-cadre de français à plus de 2 000 élèves de la province. La présidente de l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique, Mme Martine Galibois-Barss, a fait remarquer que l'évolution du dossier de l'éducation en langue française est l'affaire de toute la communauté, doit la création de ce consortium.

Victoria a connu son premier procès criminel en français, après Quesnel, Dawson Creek, New Westminster et Vancouver. Les procès peuvent être entendus en français depuis trois ans en Colombie-Britannique.

À Vancouver, la Maison de la francophonie a réussi cette année à équilibrer sa situation financière en louant un des étages de son immeuble, ce qui lui a permis de continuer à accomplir sa mission auprès des francophones. Par ailleurs, le télédiffuseur Rogers Cable a annoncé au printemps son intention de diffuser des émissions de la chaîne TV5, ouvrant ainsi aux Franco-Colombiens une fenêtre sur la francophonie internationale.

Le Premier ministre Mike Harcourt a rassuré la communauté francophone en déclarant, le lendemain du référendum : « L'esprit de la clause Canada est toujours présent. Nous poursuivrons notre travail avec les francophones de la Colombie-Britannique, notamment sur la question scolaire. » Au printemps, peu après s'être entretenu avec Mme Marie Bourgeois, présidente de la nouvelle Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (autrefois la Fédération des Franco-Colombiens), et avec M. Raymond Bisson,

droit des francophones de gérer leurs propres écoles. Le gouvernement territorial a dit vouloir traiter ces demandes en 1993, en même temps que celles des autres groupes.

Les Territoires du Nord-Ouest sont la seule entité politique où la population autochtone cons- titue une majorité. Les Franco-Ténois (2,5 p. 100 de la population) sont toujours très actifs sur la scène territoriale. La majorité de la popu- lation francophone habite la capitale, Yellowknife, au sud-ouest des Territoires et dans l'est, à Inuvait. La très grande majorité des bureaux fédéraux est située à Yellowknife. Ces derniers relèvent générale- ment des bureaux régionaux situés à Edmonton.

Les dispositions de la réglementation sur les communications avec le public et la prestation de services précisant les obliga- tions des bureaux situés à Yellowknife n'entrent en vigueur que le 16 décembre 1993, mais déjà plusieurs d'entre eux offrent des services en français et un peu plus de 3 p. 100 des postes sont désignés bilingues.

En 1992, la Société canadienne des postes est sortie des sentiers battus en dotant de façon impérative deux postes bilingues de guichetier à Yellowknife, avec le concours de l'Association franco-culturelle locale. Le Secréariat d'État du Canada a embauché un agent bilingue de développement à temps partiel à son bureau de Yellowknife afin de servir la commu- nauté franco-ténoise. Toutefois, plusieurs institutions fédérales n'ont pas utilisé comme il se doit le journal *L'Aquilon* afin d'informer le public francophone dans sa propre langue.

LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Au début de l'année, *Le Soleil de Colombie* titrait : « La gestion scolaire pour bientôt ? » En juillet, le gouvernement de la Colombie-Britannique a fait savoir aux Franco-Colombiens qu'il devrait être en

Afin d'améliorer la prestation de services dans la langue minoritaire, le Conseil du Trésor évalue la possibilité d'offrir des services centralisés dans le nou- vel édifice fédéral à Whitehorse.

LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Depuis le mois d'août, le dossier des langues officielles dans les Territoires du Nord-Ouest relève directement de la leader du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, Mme Nellie Cournoyea. La Fédé- ration Franco-TéNOise a accueilli cette décision avec enthousiasme puisqu'elle devrait permettre une meilleure coordination des efforts des ministères pour la prestation de services dans l'une ou l'autre des huit langues officielles des Territoires, soit le français, l'anglais et six langues autochtones (chipewyan, cri, flanc-de-chien, gwich'in, inuktitut et esclave). Au printemps, l'Assem- blée législative a nommé une Commissaire aux langues officielles, Mme Betty Harnum, et lui a confié le mandat de veiller à l'application de la *Loi sur les langues officielles* des Territoires du Nord-Ouest. Madame Harnum a établi de très cordiales relations avec son homologue fédéral et l'a consulté à plusieurs reprises.

Dans le domaine des affaires culturelles, l'hédo- madaire *L'Aquilon* a vu son avenir assuré, du moins à court terme, grâce aux efforts de la direction du jour- nal. Celle-ci a en effet réduit ses dépenses et s'est adressée à la population franco-ténoise afin d'obtenir son appui pour réaliser ses projets. En outre, *L'Aquilon* espère convaincre les associations minoritaires d'acheter des espaces publicitaires.

Par contre, les parents francophones de Yellowknife continuent d'être très inquiets quant à la survie du français dans les Territoires du Nord-Ouest. Ils ont déploré l'inertie de leur gouvernement, qui n'a toujours pas reconnu officiellement dans la *Loi scolaire* des Territoires le droit à l'éducation en français ni le

2. LES PROVINCES ET TERRITOIRES

L'ouest

Pour les communautés minoritaires de l'Ouest canadien, l'année 1992 aura été marquée par des déclarations qui ont fait tantôt craindre des pertes, tantôt espérer des gains. Les francophones des quatre provinces et des deux territoires se sont inquiétés, entre autres, de l'avenir des garanties linguistiques dans la Constitution à la suite de la victoire du « non » au référendum sur l'Accord de Charlottetown et de l'avenir de la gestion scolaire tant espérée.

Au cours de ses voyages dans les provinces de l'Ouest et dans les territoires, le Commissaire a rapidement, surtout aux communautés linguistiques majoritaires, le bien-fondé et la dimension humaine de la Loi *sur les langues officielles*. Il a en outre précisé qu'il avait pour mission de promouvoir la compréhension et le respect mutuels entre les communautés linguistiques.

LE YUKON

Au Yukon, environ 110 lois ont maintenant été traduites en français; la traduction de toutes les lois devrait être terminée en janvier 1994, tel que prévu.

En matière d'éducation, la seule école de langue française du territoire, l'école Emilie-Tremblay, a obtenu en septembre dernier deux nouvelles classes mobiles afin de combler son manque d'espace. Les cours de musique, de sciences humaines et de sciences y sont donnés. La construction d'une nouvelle école est prévue par le ministère de l'Éducation en 1997, mais les conseillers scolaires souhaitent qu'elle soit prête pour septembre 1994. Les Franco-Yukonnais déplorent aussi des lacunes en ce qui concerne l'éducation spécialisée ainsi que le manque de contrôle transparent du budget destiné à l'enseignement en français. De plus, la communauté franco-yukonnaise espère toujours obtenir un centre scolaire communautaire.

Au grand soulagement des Franco-Yukonnais, le journal mensuel *L'Aurore boréale* a pu reprendre sa publication, grâce au rétablissement de la subvention du Secrétariat d'État dont le montant avait été réduit. Les Franco-Yukonnais ont eu une autre raison de se réjouir au cours de l'année : le réseau français de Radio-Canada est enfin disponible à Whitehorse sur les ondes FM 102,1. Les Franco-Yukonnais attendaient depuis dix ans déjà la radio d'État sur leur territoire. Pour l'obtenir, l'Association franco-yukonnaise a dû devenir radiodiffuseur et acheter le matériel nécessaire à la retransmission du signal de Radio-Canada. La licence lui fut accordée au printemps.

Dès le 1^{er} janvier 1993, selon la Loi *sur les langues de* 1988 du Yukon et l'entente avec la communauté francophone du Yukon, toute cause relevant du *Code criminel* pourra être entendue en français.

La très grande majorité des habitants du Yukon vit à Whitehorse. C'est aussi le cas de la minorité francophone. La plupart des bureaux fédéraux sont à Whitehorse et relèvent de bureaux régionaux situés à Vancouver.

Les dispositions de la réglementation sur les communications avec le public et la prestation de services précisant les obligations des bureaux situés à Whitehorse n'entrent en vigueur que le 16 décembre 1993. L'Association franco-yukonnaise continue de faire pression auprès des institutions fédérales pour qu'elles améliorent les services offerts en français. Selon les données de 1991, de la Commission de la fonction publique seulement 1/4 p. 100 des postes sont désignés bilingues, alors que les francophones forment 2,5 p. 100 de la population du Yukon.

Les Franco-Yukonnais déposent peu de plaintes auprès du Commissariat aux langues officielles, préférant les envoyer à l'Association franco-yukonnaise pour que celle-ci en discute avec les institutions intéressées. Les services en français doivent être améliorés notamment dans les bureaux d'Emploi et Immigration Canada, du ministère de la Justice et de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Il est aisé de déterminer dans quelle mesure l'article 23 de la *Charte* est respecté : la situation est sensiblement la même que celle dont nous faisons état dans le rapport annuel de l'an dernier. Il nous reste à espérer que les progrès escomptés, qui se font toujours attendre, se concrétiseront dans les meilleurs délais.

L'incertitude quant à la vitalité démographique des communautés minoritaires d'expression française et d'expression anglaise est indéniable. Elle s'explique surtout par :

- un taux de natalité plus faible;

- une immigration qui favorise généralement le groupe majoritaire;

- des difficultés à garder les jeunes au sein des communautés minoritaires;

- une inversion des pyramides d'âge, plus prononcée encore à l'extérieur des grands centres urbains.

La politique canadienne des langues officielles n'a guère d'influence sur les facteurs qui précèdent. Elle peut néanmoins aider à consolider la position des communautés minoritaires de langue officielle et à appuyer leur développement.

Il importe donc que des mesures soient prises afin de remédier à la situation de ces communautés, et ce, sur plusieurs plans :

- l'accès à un enseignement adéquat, du préscolaire à l'université;

- la possibilité de tirer des programmes de l'État, et notamment de ceux du gouvernement fédéral, des bénéfices appropriés, ce qui favoriserait l'égalité des chances d'épanouissement,

- la possibilité, partout où la demande est importante ou la vocation du bureau le justifie, de communiquer et de recevoir dans la langue officielle de leur choix des services fédéraux offerts activement;

- la possibilité de recevoir les services essentiels dans la langue officielle de leur choix de la part des administrations provinciales et municipales;
- la possibilité de participer dans la langue officielle de leur choix aux activités du secteur bénévole et de recevoir dans leur langue des services clés des entreprises privées;

- l'accès aux médias ainsi qu'aux émissions de radio et de télévision axées sur l'épanouissement des communautés minoritaires.

Ainsi, le plein respect de l'esprit et de la lettre de l'article 23 de la *Charte* et de la *Loi sur les langues officielles* ne suffirait-il pas, conjugué à la détermination et à l'ingéniosité des communautés minoritaires et de leurs dirigeants, à faire mentir au moins les plus sombres prévisions démographiques ? C'est le défi de la présente décennie.

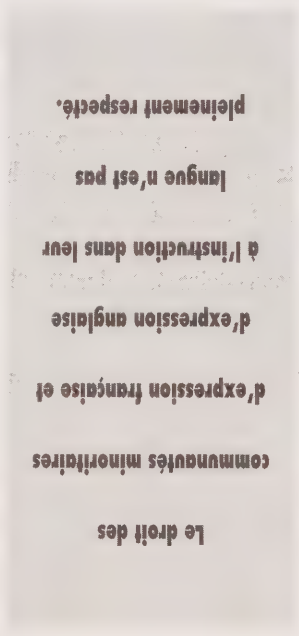
Nouvelle-Écosse et au Manitoba et atteignait environ 75 p. 100 à Terre-Neuve, en Saskatchewan et en Colombie-Britannique. Les décisions prises par ces couples concernant l'éducation de leurs enfants déterminent, parfois irrésistiblement, si leurs enfants parleront le français et l'anglais ou uniquement l'anglais. En milieu minoritaire, les choix s'imposent parfois d'eux-mêmes en raison du manque de garderies et de maternelles de langue française.

Le temps presse et la mise en place d'un « système approprié d'enseignement dans la langue de la minorité » ne se fait pas avec la diligence qu'a réclamée la Cour suprême. Pourtant, certains signes sont encourageants. Ainsi :

- les écoles homogènes de la minorité francophone nouvellement créées, surtout celles des centres scolaires et communautaires, sont généralement remplies à pleine capacité et ce, moins de trois ans après leur fondation;

- les projets de loi dont ont été saisies l'Assemblée législative de l'Alberta, le 19 juin, et celle de la Saskatchewan, le 24 août, en vue de créer un « système approprié » devaient être adoptés en 1993. En Nouvelle-Écosse, la loi scolaire est conforme à l'article 23 de la *Charte* depuis le 29 juin 1992, mais les intérêts n'ont pas encore convenu du système à mettre en place pour assurer le respect du droit de la minorité;

- la Fédération de la jeunesse canadienne-française et la FCFA du Canada ont mis sur pied un groupe de concertation, qui réunit des représentants d'établissements d'enseignement postsecondaire et de gouvernements provinciaux, afin de resserrer les liens entre eux et d'améliorer les possibilités d'accès des communautés minoritaires à l'éducation postsecondaire en français, secteur où il subsiste bien des lacunes.



La situation de l'effectif scolaire de la communauté québécoise d'expression anglaise est précaire. En 1986, 111 178 élèves recevaient leur instruction en anglais, dont 8 723 francophones (7,8 p. 100) et 26 251 allophones (23,6 p. 100). Le nombre d'élèves provenant de ces deux groupes a beaucoup diminué depuis, en raison des critères d'admission aux établissements d'enseignement de langue anglaise. Par ailleurs, à la même époque, 12 781 élèves de langue maternelle anglaise étudiaient en français; ce nombre tend à croître d'année en année. Des 8 612 élèves qui recevaient alors leur instruction en anglais dans des institutions privées, bénéficiant pour la plupart de subventions représentant jusqu'à 80 p. 100 du montant versé aux écoles publiques, 6 537 étaient de langue maternelle anglaise.

En 1991, le nombre d'élèves inscrits aux écoles publiques de langue anglaise s'élevait à 97 216 seulement. La diminution marquée de l'effectif scolaire se poursuit, bien que cette tendance semble s'atténuer, surtout dans les écoles homogènes de langue anglaise. Au Québec, les critères d'admission à l'instruction dans la langue de la minorité, prévus à l'article 23(1a) de la *Charte*, n'ont pas encore été mis en application. Ils n'entreront en vigueur qu'après « autorisation de l'Assemblée législative ou du gouvernement » de la province, autorisation qui n'a toujours pas été accordée. Néanmoins, le gouvernement du Québec a adopté plusieurs recommandations du groupe de travail sur le réseau scolaire anglophone et a demandé au Conseil de la langue française d'examiner la possibilité d'assouplir les critères d'admission.

En ce qui a trait à l'enseignement postsecondaire offert en anglais, la communauté d'expression anglaise continue d'être bien servie par un réseau de qualité comprenant sept collèges et trois universités.

Les dirigeants des communautés minoritaires estiment que toutes les ententes fédérales-provinciales en vertu desquelles le gouvernement du Canada exerce son pouvoir de dépenser devraient faire l'objet d'un examen systématique afin d'assurer le respect de l'esprit et de la lettre de l'article 41 de la Loi.

LES COMMUNAUTÉS MINORITAIRES ET L'ÉDUCATION

Le respect du droit des communautés d'expression française et d'expression anglaise du Canada à l'instruction dans leur langue, sous une forme qui répond à leurs besoins et dispensée dans un réseau approprié d'établissements gérés par elles, est une condition essentielle de leur épanouissement. Or, ce droit n'est pas respecté adéquatement.

Ce contexte généralement défavorable, en particulier aux communautés francophones et acadiennes, explique l'affirmation de la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Mabé et al.* du 15 mars 1990, selon laquelle l'article 23 de la *Charte* « constitue [...] la clé de voûte de l'engagement du Canada » et vise à « remédier, à l'échelle nationale, à l'érosion progressive des minorités ». Cette érosion est largement attribuable aux conditions créées par les autorités du milieu de l'enseignement avant les années 1970.

Il est nécessaire de calculer le nombre des ayants droit, c'est-à-dire les élèves admissibles à l'enseignement dans la langue de la minorité de la province où ils résident, afin de prévoir le nombre d'enfants qui « justifie le droit de les faire instruire » dans leur langue. La Cour suprême a établi que « le chiffre pertinent aux fins de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* est le nombre de personnes qui se prévaudront en définitive du programme ou de l'établissement envisagés ». Les enfants provenant de couples formés d'un parent francophone et d'un parent anglophone ou de couples exogames représentaient, en 1986, environ 28 p. 100 des enfants du Nouveau-Brunswick qui ont le droit, en vertu de l'article 23 de la *Charte*, de se faire instruire en français. En Ontario, leur proportion était de 55 p. 100 alors qu'elle s'établissait à 59 p. 100 en

cours des cinq dernières années, que 47 et 62 p. 100 respectivement des subventions qu'elles auraient dû recevoir, compte tenu de leur poids démographique, dans le cadre du Programme d'initiatives culturelles (PIC) du ministère des Communications. Par ailleurs, la nouvelle Coalition nationale pour le financement des arts et de la culture (qui, en plus de la FCCF et de la FCA du Canada et de l'Alliance culturelle de l'Ontario, regroupe aussi les associations canadiennes-françaises, des théâtres, des éditeurs, des professions-nels de la chanson et de la musique ainsi qu'un représentant du secteur des arts visuels et des arts médiatiques) a recommandé au Ministère de modifier les critères d'admissibilité au PIC afin d'établir de solides infrastructures artistiques et culturelles, et de favoriser la diffusion des produits culturels et la production artistique des communautés minoritaires. Elle a aussi demandé au ministère des Communications d'instaurer un fonds fédéral-provincial de rattrapage, de 25 millions de dollars versés sur cinq ans, pour les communautés francophones et acadiennes.

L'enveloppe budgétaire réservée aux arts et à la culture représente quelque 2,8 milliards de dollars par année. Selon les estimations* de la Conférence canadienne des arts, environ 685 millions sont versés en subventions et contributions par divers organismes fédéraux. Les critères d'admissibilité à ces programmes d'aide aux industries culturelles ne tiennent pas suffisamment compte des besoins particuliers des communautés minoritaires et de la dimension humaine de leur réalité. En faisant abstraction de l'insuffisance des infrastructures artistiques et culturelles qui les desservent, la quote-part des communautés francophones et acadiennes, établie uniquement selon leur poids démographique, devrait s'élever à 25 millions de dollars par an alors que la Coalition n'arrive pas à en comptabiliser plus de 5 millions. En faisant les mêmes calculs pour la communauté d'expression anglaise du Québec, on constate qu'elle aurait droit à une contribution de 20 millions, ce qui est assez loin de la réalité.

* Avant les deux réductions successives de 10 p. 100 annoncées dans l'exposé économique du ministre des Finances du 2 décembre 1992.

avec le Nouveau-Brunswick, le Yukon, l'Île-du-Prince-Édouard, la Saskatchewan et l'Ontario. En 1989, la Nouvelle-Écosse est devenue la sixième province à signer une entente-cadre pluriannuelle avec le gouvernement fédéral. Celle-ci a été suivie de l'entente Canada-Québec sur l'application de la loi 142 garantissant l'accès aux services sociaux et de santé en langue anglaise, et d'ententes à portée plus limitée conclues avec le Manitoba, les Territoires du Nord-Ouest et la Colombie-Britannique. Ces premières ententes devaient sous peu faire l'objet d'une évaluation, d'une mise à jour et d'un renouvellement.

Appui et concertation des institutions fédérales

L'engagement du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des minorités d'expression française et d'expression anglaise du Canada lie aussi *chaque* des institutions fédérales. À notre connaissance,

aucune n'a jusqu'à maintenant élaboré un plan d'ensemble pour donner suite à cet engagement statutaire. Il n'en existe pas non plus à l'échelle du gouvernement fédéral. Lorsque ce dernier prend une décision, qu'elle soit d'ordre financier ou qu'elle entraîne l'adoption, la modification ou l'annulation d'une politique ou d'un programme, quelle place réserve-t-il à l'examen de son incidence sur l'épanouissement des minorités d'expression française et d'expression anglaise ? Quand et comment va-t-il intégrer cet examen à l'évaluation continue de ses programmes et à la prise de décisions ? Où sont situés les principaux centres de responsabilités ?

À ce chapitre, un programme de Santé et Bien-être social Canada, la Caisse d'aide aux projets en matière de garde d'enfants, figure parmi les rares programmes à avoir donné des résultats concrets. Dès 1989, la Commission nationale des parents francophones (CNPF) avait constaté que l'absence d'un réseau adéquat de garderies et de maternelles de langue française favorisait l'anglicisation des enfants francophones et les orientait vers l'école anglaise.

minoritaires.

les communautés

à accepter pour

budgétaires sont difficiles

Les réductions

Sensibilisés à ces questions par les parents et le Secrétaire d'État, les responsables de la Caisse d'aide ont décidé d'accorder une subvention à la CNPF pour qu'elle puisse procéder d'abord à l'évaluation des besoins. Selon les données sur le nombre de places disponibles, les parents francophones à l'extérieur du Québec sont nettement défavorisés. Une aide financière de quelque 600 000 \$ permettra cette année à ce programme fédéral de soutenir l'élaboration d'une programmation préscolaire adaptée aux besoins des enfants qui seront admissibles à l'école française et d'appuyer un projet de mise sur pied de garderies dans six provinces. De plus, le projet d'une garderie trilingue à Iqaluit bénéficiera d'une subvention de 240 000 \$ versée sur trois ans.

En fin d'année, la FCFA du Canada soulignait que le gouvernement fédéral entendait consacrer quelque 2,5 milliards de dollars à la formation professionnelle au cours des cinq prochaines années. En fonction de leur poids démographique, les communautés francophones et acadiennes devraient recevoir 92 millions et la communauté québécoise d'expression anglaise, 75 millions. Toutefois, les critères d'admissibilité ne tiennent pas compte des conditions particulières dans lesquelles vivent les communautés minoritaires. Ces dernières ont au moins autant besoin de programmes de formation professionnelle que les majorités linguistiques, mais le réseau d'institutions et d'établissements d'enseignement post-secondaire qui peut leur offrir un tel service financé à même les deniers publics est nettement insuffisant. Dans ces conditions, comment leur garantir l'égalité d'accès à la formation professionnelle dans leur langue et s'assurer que celle-ci est activement offerte ? La question mérite d'être examinée en profondeur afin que des mesures soient prises dans les plus brefs délais.

En 1991, une étude réalisée par la Fédération culturelle canadienne-française (FCCF) et la FCFA du Canada avait établi que les communautés francophones et acadiennes de même que la communauté québécoise d'expression anglaise n'avaient obtenu, au

Les communautés franco-albertaines et franco-manitobaines ont, pour leur part, exprimé à maintes reprises leur espoir de voir sanctionnés les projets d'entente-cadre semblables qui, à l'issue de longues consultations dans chacune des provinces, font l'objet d'un vaste consensus. À l'autome, le Secrétaire d'État d'alors, M. Robert de Cotret, s'est engagé à renouveler l'entente qu'il avait conclue avec l'Association culturelle franco-canadienne de la Saskatchewan. Les communautés minoritaires de l'Ouest ont signalé qu'elles souhaitaient que le gouvernement fédéral approuve, au même moment, l'attribution des fonds requis pour ces trois ententes.

LA COOPÉRATION FÉDÉRALE-PROVINCIALE

La coopération fédérale-provinciale en matière de langues officielles s'est développée en deux temps. La première étape, amorcée au lendemain de la Loi de 1969, porte sur l'enseignement dans la langue de la minorité et l'enseignement de la langue seconde. Le protocole d'entente conclu entre le Secrétaire d'État et le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) en vertu du Programme des langues officielles dans l'enseignement, reconduit au printemps 1988, arrive à échéance le 31 mars 1993. Les porte-parole des communautés minoritaires ont fait valoir auprès des autorités la nécessité de protéger, au moins, le pouvoir d'achat du Programme lors de son renouvellement; ils ont également recommandé de faire du nouveau protocole ainsi que des ententes bilatérales en découlant des instruments plus efficaces de la pleine mise en œuvre de l'article 41 de la Loi et de l'article 23 de la Charte tel que la Cour suprême du Canada l'a interprété dans l'arrêt *Mabé et al.* du 15 mars 1990.

La seconde étape, qui coïncide avec l'adoption de la Loi de 1988, a trait à la prestation des services provinciaux et municipaux dans la langue officielle des communautés minoritaires. À la fin de 1988, une entente-cadre de « promotion des langues officielles » — termes reprenant le titre de la Partie VII de la Loi — accompagnée d'ententes subsidiaires visant explicitement le développement des communautés minoritaires, avait été conclue pour la première fois

De telles réductions « auront des effets dévastateurs pour les communautés francophones et acadienne du Canada qui, loin d'être en avance dans leur développement, sont déjà en situation de rattrapage dans tous les domaines pour assurer leur épanouissement », a déclaré le président de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA), M. Raymond Bisson.

Les associations s'efforcent de diversifier leurs sources de financement, mais leurs besoins sont grands et l'urgence de les satisfaire met déjà à l'épreuve leur créativité et leur détermination à sépanouir. Pour les communautés minoritaires, ces réductions sont difficiles à accepter. Selon la FCFA du Canada, « [...] si le Programme des langues officielles dans l'enseignement est affecté par des coupures, le fossé entre la reconnaissance des droits en éducation et leur respect va se creuser davantage ».

L'annonce de ces compressions budgétaires n'a pas manqué d'inquiéter le Commissaire. Il a tenu à rappeler formellement aux autorités fédérales que les communautés minoritaires de langue officielle sont des composantes essentielles du tissu social du Canada.

L'ÉPANOUISSEMENT DES COMMUNAUTÉS MINORITAIRES

En vertu de l'article 41 de la Loi sur les langues officielles de 1988, le gouvernement fédéral « s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ». Signée le 28 juin 1988, l'entente-cadre quinquennale de 17 millions de dollars « visant à appuyer le développement de la communauté francasquoise » est le fruit de cet engagement; elle aura permis aux Fransaskois de conjuguer leurs efforts et de travailler plus efficacement à l'épanouissement de leur communauté. Cette entente est née de la volonté de réparer, du moins en partie, les pertes découlant du déni de droits reconnus dans l'arrêt *Mercur* rendu par la Cour suprême du Canada en février 1988.

1. LES COMMUNAUTÉS MINORITAIRES : EN QUÊTE D'ÉPANOUISSEMENT

En 1992, les communautés minoritaires de langue officielle ont vécu une année mouvementée. Leur espoir — c'était aussi le nôtre — de voir renforcer le principe de la dualité linguistique dans la Constitution n'a pas été comblé. Elles ont tout de même à leur actif certaines réalisations à cet égard :

- la dualité linguistique a été portée à l'ordre du jour du débat constitutionnel;

- des représentants des communautés minoritaires ont participé activement aux discussions, et leurs dirigeants étaient présents aux négociations;

- l'attachement des Canadiens et de leurs gouvernements à l'épanouissement et au développement des communautés minoritaires de langue officielle dans tout le pays a fait l'objet de l'accord unanime des premiers ministres et des chefs autochtones.

Bref, les communautés minoritaires tant francophones qu'anglophones n'ont rien perdu de leur déterminación au lendemain du 26 octobre, malgré le rejet de l'Accord de Charlottetown.

LE PROGRAMME DE CONTESTATION JUDICIAIRE

Le respect des droits linguistiques des Canadiens a toutefois connu des reculs, dont le plus important fut l'annonce de l'abolition du Programme de contestation judiciaire, lors de la présentation du budget le 27 février 1992. Les porte-parole des communautés francophones et anglophones n'ont pas tardé à exprimer leur indignation, notamment devant le Comité permanent des droits de la personne et de la condition des personnes handicapées. Aussi, le Commissaire a ouvertement critiqué la décision du gouvernement.

LES MOYENS DE SES POLITIQUES

Le rapport Coreham a démontré, de façon précise et détaillée, qu'en matière de jurisprudence, l'œuvre du Programme demeure inachevée. Pour les communautés qui vivent dans l'une des nombreuses provinces où le droit à la gestion scolaire n'est pas encore respecté dans les faits, ce programme était d'une importance vitale. Dans le domaine des droits linguistiques, le recours aux tribunaux de même que l'aide financière fédérale sont deux outils indispensables, même s'ils ne peuvent se substituer à la volonté des autorités de respecter l'esprit et la lettre de la loi suprême du pays.

En rendant publique, le 24 novembre, l'étude qu'il avait confiée au juriste Richard Coreham et intitulée *Les droits linguistiques et le Programme de contestation judiciaire : réalisations du Programme et incidences de son abolition*, le Commissaire a déclaré : « Le gouvernement canadien devrait faire en sorte que les Canadiens ne soient pas privés, faute de moyens financiers, d'un accès légitime aux tribunaux afin de faire confirmer ou clarifier leurs droits linguistiques. » (Voir aussi Partie II, chapitre 2).

Dans l'exposé économique qu'il a présenté le 2 décembre 1992, le ministre des Finances, M. Don Mazankowski, a annoncé des compressions des budgets des ministères fédéraux de l'ordre de 4,3 p. 100 le 1^{er} avril 1993 et de 5,5 p. 100 le 1^{er} avril 1994. Il a aussi annoncé des réductions successives des budgets de subventions et contributions, notamment celles accordées en vertu du Programme des langues officielles, de 10 p. 100, d'abord le 1^{er} avril 1993, puis le 1^{er} avril 1994.

Les dirigeants d'Alliance Québec, vivement inquiets, se sont demandés où la communauté québécoise d'expression anglaise allait trouver les ressources devant lui permettre de contribuer de manière constructive à un débat linguistique qui aura d'importantes répercussions sur son avenir.

PARTIE IV

LES COMMUNAUTÉS
DE LANGUE
OFFICIELLE

Par ailleurs, le Secrétariat d'État a entrepris, en collaboration avec le Conseil de la langue française et l'Université McGill, une exploration de *La conscience linguistique des jeunes anglophones du Québec*.

En se fondant sur une recherche menée à sa demande par l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario, le Commissariat se prépare également à publier une brochure sur la préservation des acquis en français langue seconde. Cette publication a été partiellement financée par le Secrétariat d'État et la Commission de la fonction publique du Canada.

Au chapitre des réalisations du ministère, le bilan est plutôt mince : une ou deux publications, un bulletin à diffusion restreinte, la participation à l'un ou l'autre des comités.

Les activités menées dans le cadre de partenariats sont à peine plus substantielles. Il s'est agi, dans un cas, du financement conjoint de certaines activités du gouvernement du Nouveau-Brunswick. D'autres fois, le Secrétariat d'État s'est servi de réseaux d'associations du secteur privé ou bénévoles pour diffuser certaines de ses brochures. Quelques réalisations de plus, et l'on a vite fait le décompte.

Si ce jugement à l'endroit du Secrétariat d'État semble dur, les causes sont complexes. Elles tiennent notamment à une insuffisance de volonté politique de la part des principaux dirigeants de l'État. On a des fois eu l'impression que nombre d'hommes et de femmes politiques estiment plus prudent de conserver leurs distances par rapport à la défense et à l'illustration de la dualité linguistique du Canada. La tourmente du référendum étant passée, certaines énergies assoupies se réveilleront-elles pour faire valoir hautement que la dualité linguistique n'est pas un boulet à traîner mais un atout dont on peut tirer parti ? Certains signes, quoique timides encore, le laissent espérer en fin d'année.

LA RECHERCHE

Le Commissariat aux langues officielles et le Secrétariat d'État ont joint leurs forces de nouveau cette année pour financer ou parrainer, quelquefois avec d'autres, un certain nombre de recherches.

- Une étude sur *L'épanouissement des communautés de langue officielle dans la perspective de leurs associations communautaires* a été entreprise par des chercheurs de l'Université d'Ottawa et de l'Université McGill.

- *L'évolution des communautés minoritaires de langue officielle de 1971 à 1991* est une étude ambitieuse que vient de commencer Statistique Canada. Le Commissariat et le Secrétariat d'État siègent au comité directeur et participent au financement.

LA COORDINATION INTERMINISTÉRIELLE

En 1992, le Secrétariat d'État a opté pour des interventions sectorielles ou ponctuelles afin de s'acquitter de ses responsabilités d'animation au sein de l'appareil fédéral en vue de la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi. Il s'agit essentiellement de coordonner l'action des institutions fédérales destinée à appuyer le développement des communautés minoritaires et la promotion des langues officielles.

Au terme de son analyse, le Secrétariat d'État a décidé de concentrer ses efforts en matière de coordination ministérielle sur certaines institutions en particulier. Ainsi, le ministère des Communications et l'Office national du film ont été choisis en raison de leur mandat culturel, lequel peut avoir une influence profonde sur la vie des communautés minoritaires.

La décision de choisir des partenaires en particulier, au lieu d'éparpiller ses efforts, peut être bonne en principe. Faut-il cependant s'en tenir à deux ou trois ? Ne pourrait-on élargir le partenariat pour y inclure des ministères à vocation économique ? Le secteur économique est aussi vital pour les communautés minoritaires que le domaine culturel. Un travail en profondeur auprès d'Emploi et Immigration ou d'Industrie, Sciences et Technologie pourrait être aussi fécond qu'une intervention auprès de Radio-Canada.

Nous souhaitons également que le Secrétariat d'État raffine son approche et précise ses attentes, même à l'égard des alliés naturels qu'il a choisis. Nous incitons une fois de plus à adopter des mécanismes de suivi et d'évaluation plus rigoureux. Nous espérons enfin que les communautés minoritaires elles-mêmes, conscientes de l'importance de l'enjeu, demanderont à l'avenir des programmes fédéraux de plus en plus

tailles à leur mesure.

LA PROMOTION DES LANGUES OFFICIELLES DANS LA SOCIÉTÉ

Le Secrétariat d'État incite les gouvernements provinciaux à entreprendre des activités particulières en matière de promotion des langues officielles, activités qu'il finance quelquefois au moyen des ententes-cadres fédérales-provinciales conclues dans ce domaine. Son appui au financement de l'enseignement de la langue seconde contribue évidemment au rayonnement du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le Secrétariat d'État a également un programme destiné au secteur bénévole et conçu pour aider des associations à tenir compte de la dualité linguistique dans leurs activités. Déjà l'année dernière, le Secrétariat d'État avait amorcé à ce propos un changement d'orientation que nous avions applaudi et qui s'est poursuivi cette année : au lieu de fournir directement des subventions, il forme les membres des associations bénévoles de manière à ce qu'ils puissent structurer leurs activités en tenant compte de la dualité linguistique tout en minimisant les coûts. Il les incite également à former des partenariats (notamment avec les écoles de traduction de certaines universités canadiennes) afin de mieux utiliser les ressources disponibles.

Malheureusement, la comme ailleurs, les ressources ne suffisent pas aux besoins et nous répétons l'importance de faire preuve de créativité pour utiliser à bon escient les fonds disponibles.

LES COMMUNICATIONS

Les communications assurées par le Secrétariat d'État en 1992 peuvent être jugées sur deux plans : les réalisations directes du ministère et les activités entreprises dans le cadre de partenariats formés avec d'autres ministères ou d'autres ordres de gouvernement.

b) LE SECRÉTARIAT D'ÉTAT

L'année 1992 aura été une période d'introspection pour le Secrétariat d'État du Canada après sa profonde restructuration, en 1991.

Année d'introspection, disons-nous. Les instruments en ont été une impressionnante série d'analyses qui, à toutes fins pratiques, ont couvert tous les aspects du mandat du Secrétariat d'État en matière de

langues officielles. Le Programme des langues officielles dans l'enseignement a fait l'objet de deux évaluations alors que le Programme de promotion des langues officielles a été scruté à la loupe par trois cabinets différents d'experts-conseils. Le Bureau de la traduction a été examiné sous toutes les coutures dans le cadre d'une réévaluation en profondeur de ses opérations. Nous avons d'ailleurs considéré, dans le chapitre « L'appareil fédéral » (p. 89) de la présente partie, les défis particuliers du Bureau de la traduction.

Ces diverses évaluations, dont certaines n'étaient pas encore totalement achevées en fin d'année, révélaient dans l'ensemble un taux de satisfaction relativement élevé de la part des clients du Secrétariat d'État. Cependant, la plupart des intérêts se hâtent d'ajouter que les ressources ne sont pas suffisantes et qu'il faudrait dépenser davantage et de manière plus judicieuse pour consolider les acquis des dernières années, certains d'entre eux étant encore fragiles.

LES COMMUNAUTÉS MINORITAIRES DE LANGUE OFFICIELLE

Le Secrétariat d'État négocie actuellement avec les gouvernements du Nouveau-Brunswick, de l'Île-du-Prince-Édouard, de l'Ontario et du Yukon le renouvellement des ententes-cadres signées avec eux et qui expireront en 1993. Il s'agit, on le sait, du principal instrument de développement des communautés minoritaires de langue officielle. Ces ententes-cadres sont de plus en plus souvent complétées par des ententes directes avec les associations représentant

L'ENSEIGNEMENT

Nous félicitons le Secrétariat d'État pour avoir réussi à maintenir un certain appui financier aux radios communautaires après l'achèvement, en mars 1992, du programme qui leur était spécifiquement consacré, même si cette contribution est, de l'avis des communautés intéressées, insuffisante.

Ces communautés, la première entente de cette nature, signée avec les Fransaskois en 1988 pour une période de cinq ans, est aussi en voie de renouvellement.

Les défis du Secrétariat d'État dans le domaine de l'enseignement seront intensifiés par un problème de taille : la baisse générale du financement des programmes. À la fin de l'année, l'enveloppe budgétaire à affecter à l'enseignement en langue maternelle et à l'enseignement de la langue seconde n'avait pas encore été déterminée. En 1991-1992, ce budget était de 263,9 millions de dollars. Tant que les fonds disponibles ne seront pas connus, le Secrétariat d'État et les provinces ne pourront négocier le renouvellement du protocole d'ententes qui encadre toutes les activités dans le domaine de l'enseignement. Cette incertitude ne peut durer sans devenir domageable : nous incitons le gouvernement à faire connaître ses intentions dans les plus brefs délais et à se montrer généreux dans ce domaine essentiel pour l'avenir du Canada qu'est l'éducation.

Par ailleurs, quel que soit le financement consenti par le gouvernement, le Secrétariat d'État devra préserver le nécessaire équilibre entre l'enseignement en langue maternelle et l'enseignement de la langue seconde. Tous les domaines sont d'importance majeure, que l'on pense, par exemple, à la gestion scolaire, essentielle à la survie et à l'épanouissement des communautés francophones hors Québec, à l'éducation postsecondaire en français à l'extérieur du Québec ou au lancement d'activités pédagogiques novatrices en matière d'enseignement des langues secondes.

d'importance comparable et de les rapprocher du budget total, du déficit et de la dette publique (voir le tableau III.17).

De façon continue, nous cherchons consciencieusement à nous assurer que le budget du gouvernement met en lumière toutes les dépenses que l'on peut raisonnablement imputer au Programme des langues officielles.

Le Commissaire aux langues officielles ne veut pas recommander quelque dépense que ce soit qui n'est pas justifiée. Son seul objectif est d'assurer aux Canadiens des services, des communications, des instruments de travail et de l'information qui leur offriront une qualité de vie convenable.

Il importe de noter que les dépenses mentionnées ci-dessus ne vont pas seulement à l'appui de la langue française et des francophones. Sur le total de 269 millions de dollars en paiements de transfert pour l'éducation, 67,5 millions de dollars sont destinés à l'éducation en anglais (pour les anglophones du Québec) et 15,3 millions sont consacrés à l'enseignement de l'anglais langue seconde (pour les francophones du Québec). Au chapitre des programmes internes, une partie non négligeable des 319 millions de dollars est consacrée à la prestation de services en anglais, en particulier à la communauté québécoise d'expression anglaise.

Afin de donner une meilleure perspective de la situation, nous avons décidé de mettre en parallèle les coûts de certains programmes gouvernementaux

Tableau III.17
Coûts des services fédéraux dans les deux langues, comparés à d'autres dépenses gouvernementales

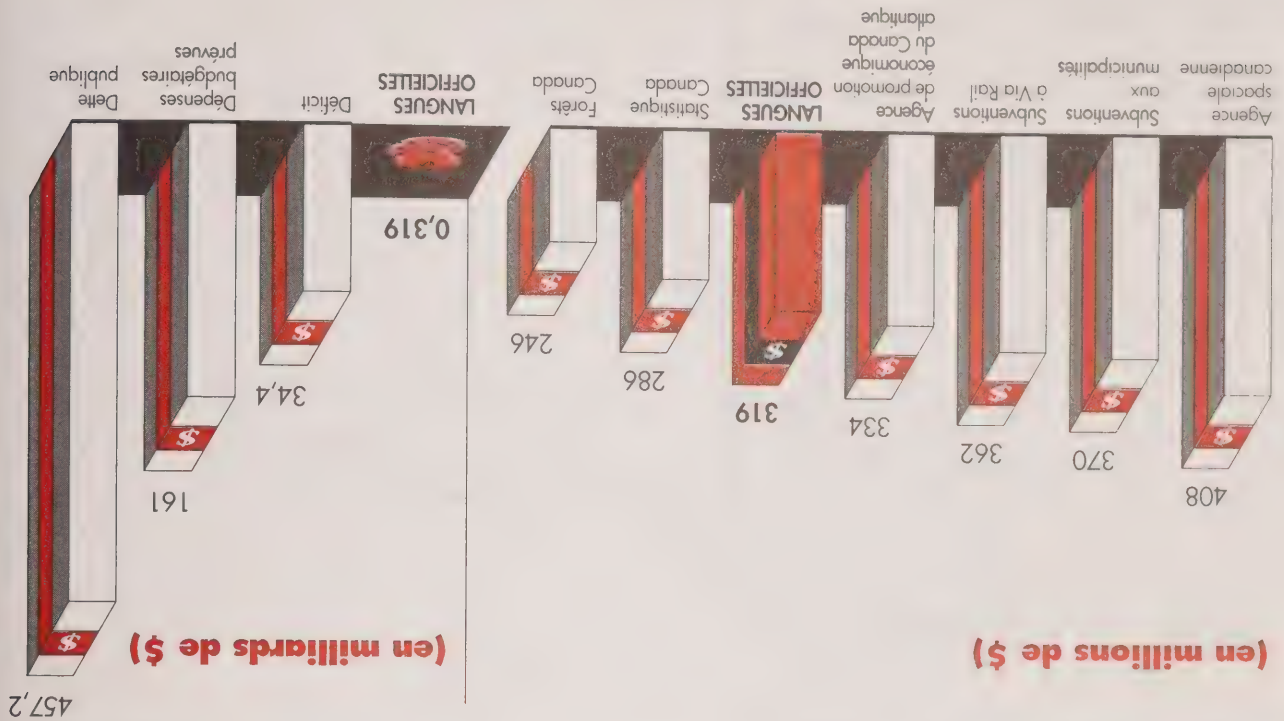


Tableau III.16
Coûts du Programme des langues officielles

Ventilation des prévisions budgétaires et des années-personnes affectées aux programmes internes et externes des organismes fédéraux pour 1991-1992 et 1992-1993

PROGRAMMES EXTERNES :		PROGRAMMES INTERNES :	
Provinces, territoires et organismes	1991-1992	1992-1993	1992-1993
Prévisions budgétaires	Prévisions budgétaires	Prévisions budgétaires	Prévisions budgétaires
Années-personnes	Années-personnes	Années-personnes	Années-personnes
Secrétariat d'Etat • Paiements de transfert aux provinces et aux territoires au titre des programmes de langues • Paiements de transfert aux groupes minoritaires de langue officielle • Paiements de transfert au titre des programmes d'expansion du bilinguisme • Dépenses de fonctionnement	263 939	45 190	6 005
	88		
Commission de la capitale nationale • Subventions à des programmes externes de bilinguisme	254	0	225
	0	730	0
Condition physique et Sport amateur • Subventions aux associations de sport amateur	750	0	170
	13 188	13 055	0
TOTAL PARTIEL		329 326	336 649
	257	261	

PROGRAMMES INTERNES : Fonction publique, institutions parlementaires, Forces canadiennes et sociétés d'Etat	Conseil du Trésor		• Direction des langues officielles et de l'équité en matière d'emploi		Commission de la fonction publique		• Formation linguistique • Administration et autres activités		Secrétariat d'Etat		• Services de langues officielles		Autres ministères et organismes		Institutions parlementaires		Forces canadiennes		Sociétés d'Etat		TOTAL PARTIEL		TOTAL	

n.d. Données non disponibles.
 Source : Secrétariat du Conseil du Trésor.
 Pour obtenir le montant des dépenses réelles des années précédentes, les lecteurs sont invités à communiquer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor.

LES COÛTS DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Comme chaque année, les lecteurs trouveront le tableau complet des coûts* des différentes composantes du Programme des langues officielles, tableau qui figurait en annexe dans nos rapports précédents. Cette année, nous nous sommes efforcés de le rendre plus clair et de mieux expliquer ses divers éléments. (Voir tableau III.16.)

La première section du tableau présente les coûts des programmes externes. La majeure partie de ces dépenses (79,9 p. 100) est consacrée à l'éducation : les fonds que le Secrétariat d'État transfère aux provinces sont ainsi affectés à l'enseignement en langue minoritaire et aux cours en langue seconde offerts aux Canadiens de langue officielle majoritaire. Ces paiements de transfert représentent environ 11,2 p. 100 de l'ensemble des crédits que le gouvernement fédéral accorde pour le soutien à l'éducation.

La deuxième section regroupe les coûts des services gouvernementaux dans les deux langues : traduction (38,9 p. 100), formation linguistique (24,7 p. 100), prime au bilinguisme (15,6 p. 100) et administration (20,8 p. 100). Ces dépenses sont effectuées par l'ensemble des institutions fédérales pour que les Canadiens reçoivent les services auxquels ils ont droit dans la langue de leur choix; elles représentent environ 12 \$ par an, par personne. Il est important de signaler ici que, contrairement à ce qu'on pourrait être tenté de penser, ces dépenses profitent non seulement aux minorités, mais aussi aux majorités. En effet, bien des services que reçoit chaque communauté linguistique jouent un rôle crucial. Comment concevoir une communication efficace entre Canadiens si les députés, par exemple, ne bénéficiaient pas d'un service de traduction et d'interprétation simultanée ?

* Nous tenons à souligner qu'à part son propre budget de 13 055 000 \$, le Commissaire aux langues officielles n'administre pas ces sommes et ne participe point aux processus décisionnels les concernant.

Il faut souligner qu'il existe depuis 1988 une exigence juridique, stipulée par l'article 91 de la Loi sur les langues officielles, selon laquelle seules des exigences linguistiques justifiées *objectivement* sont acceptables aux yeux de la Loi

Nous ne pouvons que réitérer la recommandation que nous avons si souvent présentée, à savoir de procéder à l'élimination progressive de la prime au bilinguisme

LA TRADUCTION

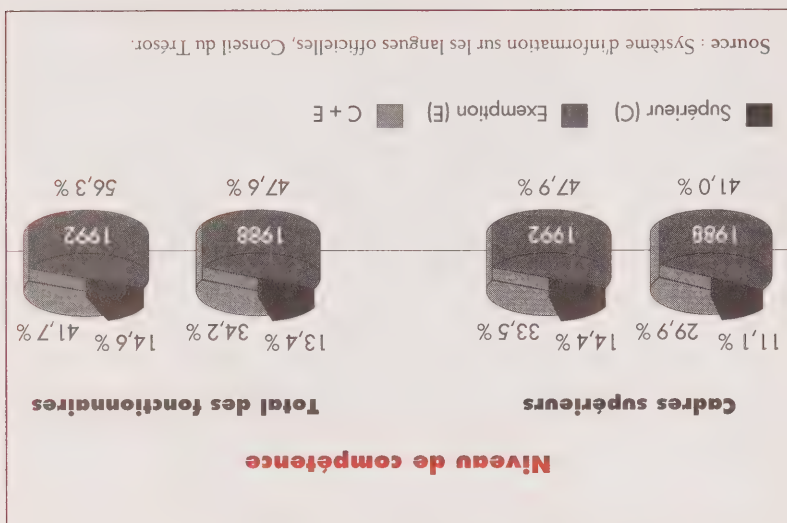
Les services de traduction font l'objet, depuis plusieurs années, d'études et de recommandations. Ce n'est certes pas sous l'angle de la qualité du produit que l'on doit chercher à faire beaucoup d'améliorations puisque cette année encore 96 p. 100 des clients se sont satisfaits de la traduction et de l'interprétation. Le changement devrait plutôt s'opérer du côté des modalités d'utilisation des services. Voulant répondre aux besoins variés des utilisateurs, le Bureau de la traduction cherche maintenant à trouver des solutions qui allient souplesse et économie. Le recours accru à la sous-traitance (près de 50 p. 100 cette année) et la possibilité pour les ministères de défrayer les dépenses de leur enveloppe constituent déjà une évolution importante dans cette direction.

On a quelquefois tendance, parce que leurs produits ne sont pas utilisés directement par les ministères qui font traduire leurs textes, à négliger le secteur de la Terminologie et la division des Services linguistiques du Bureau de la traduction. Pourtant, ils contribuent largement à la qualité de la langue, tant au Canada qu'à l'étranger. Leurs travaux de normalisation ont acquis une réputation internationale, notamment par la mise en service de la banque de données Terminium. Quant à leur service de conseils, il est apprécié de très nombreux organismes, en plus d'être utilisé largement par les fonctionnaires. Ainsi, le personnel de ce service a répondu à près de 152 000 demandes en 1992, jouant de ce fait un rôle de premier plan dans le maintien et l'amélioration de la qualité des deux langues officielles.

façon significative la proportion d'employés qui répondent aux exigences linguistiques de leur poste : de 84,1 p. 100 qu'elle était en 1988, cette proportion est passée à 88 p. 100 en 1992.

Les avantages évidents de cet exercice, tant sur le plan de la justice que d'une saine gestion financière, ne doivent pas nous faire perdre de vue la préoccupation majeure que représente une dépense de 48,4 millions de dollars, d'autant plus qu'on est loin d'être sûr que cette prime, versée à 59 900 fonctionnaires, constitue un encouragement *sine qua non* à utiliser efficacement les deux langues dans toutes les circonstances où la Loi l'exige. Et que dire des autres employés bilingues de l'État, comme les membres de la GRC, qui côtoient quotidiennement des fonctionnaires « primés » et qui travaillent dans les deux langues eux aussi, sans pour autant bénéficier de cette rémunération supplémentaire ? On se souviendra d'ailleurs à cet égard qu'en 1990, l'attribution de la prime au bilinguisme avait été remise en cause lorsque la Cour fédérale avait statué qu'un agent de la GRC avait droit à cette rétribution au même titre qu'un fonctionnaire. Le gouvernement a décidé de faire appel de ce jugement en novembre 1992.

Tableau III.15
Compétences linguistiques supérieures
des titulaires de postes bilingues, de 1988 à 1992



LA PRIME AU BILINGUISME

La vérification des compétences linguistiques des titulaires de postes bilingues s'est poursuivie cette année, alors que 10 000 fonctionnaires ont subi une évaluation de la langue seconde (ELS), avec un taux de succès de 98 p. 100. Depuis la mise en œuvre de cet exercice, en avril 1987, 57 500 bénéficiaires de la prime ont ainsi été testés. À la suite de cette évaluation, la prime a été supprimée dans 3 900 cas, ces titulaires n'ayant pas réussi à atteindre le niveau exigé, malgré les cours de rattrapage de 200 ou 400 heures qui leur avaient été offerts. Ce processus d'épuration a également eu comme effet bénéfique d'accroître de

Revenons au fait que certains cadres supérieurs de la fonction publique doivent atteindre le niveau supérieur de compétence, en lecture et à l'oral, d'ici 1998. Au 30 septembre, la Commission de la fonction publique en avait accueilli environ 325 depuis le début du programme, dont 65 seulement ont atteint le niveau visé. Il est vrai qu'un certain pourcentage de ces cadres s'adresse au secteur privé pour acquérir cette formation, mais quand on considère que le nombre d'EX à former s'élève encore à plus de 1 300, on voit qu'il faudra mettre les bouchées doubles pour respecter l'objectif.

Les Forces canadiennes sont également un grand pourvoyeur de formation linguistique : quelque 7 600 personnes ont suivi des cours en 1990-1991. Dans son rapport annuel pour 1992, le Vérificateur général donne les résultats du suivi qu'il a effectué, soulignant les lacunes qui subsistent dans la gestion du programme.

autres types de formation et de perfectionnement professionnels, sans trouver cela le moins du monde anormal. C'est là une situation que l'on a trop souvent tendance à oublier lorsqu'on évoque les coûts de la formation linguistique.

LA FORMATION LINGUISTIQUE

Tableau III.14 Postes bilingues — niveau de compétence linguistique exigé, de 1988 à 1992

Niveau exigé	1988	1989	1990	1991	1992
Élémentaire (A)	4 601 7,6 %	4 040 6,5 %	3 397 5,5 %	3 068 4,9 %	2 704 4,2 %
Intermédiaire (B)	46 374 77,1 %	47 409 76,8 %	47 755 76,9 %	47 739 76,6 %	48 699 76,3 %
Supérieur (C)	6 829 11,4 %	7 898 12,8 %	8 570 13,8 %	9 241 14,8 %	10 174 15,9 %
Autres	2 346 3,9 %	2 392 3,9 %	2 357 3,8 %	2 282 3,7 %	2 252 3,5 %
TOTAL	60 150	61 739	62 079	62 330	63 829

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

il ne faut pas l'oublier — permet aux employés fédéraux de maintenir et de parfaire leurs connaissances, tout en assurant au public un service de qualité appropriée.


Près de 48 p. 100 des cadres supérieurs dans des postes bilingues et plus de 56 p. 100 de l'ensemble des titulaires de postes bilingues possèdent maintenant le niveau supérieur ou l'exemption. Avec des ressources aussi abondantes et de cette qualité, un observateur ingénu pourrait se demander pourquoi le public doit encore, à l'occasion, faire affaire avec des employés aux compétences linguistiques insuffisantes. Par ailleurs, compte tenu d'un bassin de recrutement aussi important, ce même public n'aurait-il pas raison de s'étonner qu'il n'y ait que 16 p. 100 de tous les postes bilingues qui exigent le niveau supérieur ?

Depuis plusieurs années, le programme de formation linguistique de la Commission de la fonction publique (Formation linguistique Canada) connaît des difficultés. Les réductions de personnel imposées par le Conseil du Trésor depuis 1985-1986 ont en effet forcé de réduire leur admission à un cours de langue pourtant obligatoire. Cette situation — que nous avons dénoncée à maintes reprises en raison de tous les inconvénients qu'elle comporte pour les fonctionnaires en cause et parce qu'elle fait obstacle à l'application de la Loi — a continué de préoccuper non seulement les responsables de ce programme à la Commission et dans les ministères, mais bien sûr les étudiants eux-mêmes. Cette année, la bonne nouvelle est que les files d'attente ont été considérablement réduites, passant de 257 candidats en janvier 1992 à seulement 58 en octobre, bien que la clientèle globale des cours continus se soit maintenue à environ un millier de personnes. Pour atteindre ce résultat, la Commission a poursuivi et étendu les mesures qu'elle avait prises l'an dernier (réaménagement administratif, remaniement du personnel, etc.) et a bénéficié à nouveau d'un surcis (jusqu'en 1994-1995) pour la réduction de son effectif de 50 années-personnes.

Mais le redressement de la situation s'est également opéré au prix d'une forte réduction des cours autres que continus. On assiste donc progressivement à une spécialisation des tâches entre la Commission de la fonction publique, qui assure la quasi-totalité des cours continus, et le secteur privé, qui se voit confier une part grandissante de ce marché. Maintenant que les ministères sont de plus en plus souvent appelés à payer la formation linguistique de leurs employés, il ne faudrait pas que l'accès à cette formation soit indûment restreint. Après tout, il y a beau temps que les ministères paient eux-mêmes les

PARTIE III

Tableau III.13
Les deux groupes de langue officielle dans la population, 1986, et dans la fonction publique, ainsi que les postes bilingues, 1992

								
Colombie-Britannique	2 850 000	41 300	1,4 %	20 700	315	1,5 %	450	2,2 %
Alberta	2 340 000	49 200	2,1 %	13 200	315	2,4 %	460	3,5 %
Saskatchewan	996 000	20 500	2,1 %	5 800	85	1,5 %	190	3,3 %
Manitoba	1 050 000	46 700	4,4 %	9 700	370	3,8 %	620	6,4 %
OUEST	7 236 000	157 700	2,2 %	49 400	1 085	2,2 %	1 720	3,5 %
Ontario (moins région de la capitale nationale)	8 390 000	348 000	4,1 %	37 100	1 790	4,8 %	2 900	7,8 %
Région de la capitale nationale	811 000	289 400 ²	35,7 %	70 500	27 250 ²	38,7 %	39 600	56,2 %
Québec (moins région de la capitale nationale)	6 256 000	827 800	13,2 %	29 000	1 560	5,4 %	15 400	53,1 %
Nouveau-Brunswick	702 000	234 700	33,4 %	7 150	2 250	31,5 %	2 750	38,5 %
Île-du-Prince-Édouard	125 000	5 000	4,0 %	1 900	165	8,7 %	450	23,7 %
Nouvelle-Écosse	864 000	33 000	3,8 %	13 100	485	3,7 %	850	6,5 %
Terre-Neuve	564 000	2 200	0,4 %	5 550	40	0,7 %	80	1,4 %
EST	2 255 000	274 900	12,2 %	27 700	2 940	10,6 %	4 130	14,9 %
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	75 400	1 900	2,5 %	1 700	50	2,9 %	35	2,1 %
Population TOTALE		Population de LO minoritaire ¹		TOTAL des fonctionnaires		Fonctionnaires de LO minoritaire		Postes bilingues

1. « Première langue officielle parlée », recensement de 1986. Les données du recensement de 1991 pour cette catégorie ne seront disponibles que vers le milieu de 1993.

2. Francophones

Alors que les trois quarts des postes bilingues

sont toujours, bon an, mal an, de niveau intermédiaire (B), le niveau supérieur (C) poursuit une croissance lente mais régulière. Ce progrès résulte sans doute en grande partie d'une plus grande conscience de la part des gestionnaires des véritables besoins linguistiques en matière de services. Même si, à une certaine époque, on avait tendance à penser que les services offerts dans la langue de la minorité com-mandaient une moindre compétence linguistique, on se rend compte de plus en plus que ce sont avant tout la nature et la complexité des fonctions qui doivent déterminer le niveau linguistique du poste.

Ainsi, on a longtemps cru que les cadres supérieurs pouvaient s'acquitter pleinement des fonctions de leur poste bilingue, dans les régions désignées bilingues, même en n'ayant que le niveau A. Or, il y a maintenant dix ans, le Conseil du Trésor décidait que les nouveaux titulaires de ces postes devraient posséder le niveau B. Cette mesure fut suivie, en 1988, par la décision de relever, d'ici le 31 mars 1998, les compétences linguistiques des cadres supérieurs de B à C (en lecture et à l'oral) dans les régions désignées bilingues, reflétant ainsi les nouvelles orientations de la Loi sur les langues officielles en matière de langue de travail. On trouvera plus loin des renseignements sur la formation linguistique qui s'en est suivie. Ces mesures ont eu le double effet positif de renforcer la capacité linguistique dans les rangs supérieurs de la fonction publique et de servir d'exemple aux autres catégories.

LA COMPÉTENCE LINGUISTIQUE DES TITULAIRES

L'accroissement des compétences linguistiques personnelles ne s'est pas produit uniquement chez les cadres supérieurs. Comme le montre le tableau III.15, le patrimoine linguistique de la fonction publique a continué de s'enrichir de façon sensible au cours des cinq dernières années. Cette amélioration est d'abord le fruit des efforts individuels louables des titulaires de postes bilingues, mais elle résulte également du recours de plus en plus fréquent à l'offre active. En effet, cette pratique — qui est une exigence de la Loi,

POSTES BILINGUES

Avec l'entrée en vigueur de la majeure partie du Règlement sur les langues officielles en décembre 1992, il y aura lieu de vérifier les besoins en postes bilingues. Les ministères possèdent-ils déjà le nombre suffisant d'employés bilingues ? Ont-ils procédé à une redistribution — géographique ou structurelle — de certains postes bilingues ? On trouvera au tableau III.13 la répartition des postes bilingues dans les provinces et les territoires.

Dans le rapport annuel de l'an dernier, nous avons souligné le caractère équilibré de la répartition géographique des postes bilingues. Nous signalions également l'exception notable du Québec et, particulièrement, de la ville de Québec, où le nombre de ces postes semblait proportionnellement trop élevé. Les données les plus récentes indiquent une certaine baisse dans la proportion des postes bilingues au Québec, mais une légère hausse dans le pourcentage de ces mêmes postes dans la ville de Québec. Ces variations sont toutefois trop faibles et il s'est écoulé trop peu de temps depuis la publication du *Rapport annuel 1991* pour que l'on puisse tirer des conclusions valables. Néanmoins, nous aurions aimé recevoir de la part du Conseil du Trésor une indication que cette question le préoccupait ou qu'il entendait prendre des mesures à ce sujet. Nous ne manquerons évidemment pas d'y revenir.

LES EXIGENCES LINGUISTIQUES DES POSTES BILINGUES

Comme on le constate au tableau III.14, les tendances observées par le passé se maintiennent avec constance. Le petit nombre de postes de niveau élémentaire (A) continue de baisser, comme il se doit, les cas de communication orale à ce niveau rudimentaire étant peu nombreux. Cela ne devrait toutefois pas empêcher les gestionnaires d'utiliser ce niveau d'exigence pour l'expression écrite. En effet, il existe quantité d'emplois dans la fonction publique qui ne nécessitent qu'une compétence limitée pour communiquer par écrit avec le public et pour lesquels le niveau A constituerait une exigence adéquate.

Tableau III.12
Exigences linguistiques des postes, de 1988 à 1992

Postes	1988	1989	1990	1991	1992
Bilingues	60 151 28,9 %	61 741 29,4 %	62 080 29,2 %	62 333 29,4 %	63 829 29,5 %
Français essentiel	14 238 6,9 %	14 021 6,7 %	13 816 6,5 %	13 528 6,4 %	13 527 6,2 %
Anglais essentiel	122 226 58,8 %	123 117 58,5 %	124 911 58,8 %	124 579 58,8 %	127 889 59,0 %
Reversibles	11 185 5,4 %	11 415 5,4 %	11 780 5,5 %	11 339 5,4 %	11 443 5,3 %
TOTAL	207 800	210 294	212 587	211 779	216 688

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

devront respecter l'économie générale du texte, mais surtout l'objectif ultime de traiter les Canadiens des deux langues officielles de façon raisonnable, équitable et courtoise.

LES EXIGENCES LINGUISTIQUES

En 1991, le système des exigences linguistiques des postes de la fonction publique célébrait sa majorité, avec toute la discrétion qui convient à une machine bien rodée. Cette structure est devenue si familière aux habitués de la fonction publique qu'on peut difficilement envisager cette dernière sans son « architecture linguistique ». En effet, voilà maintenant dix-neuf ans que les postes des fonctionnaires sont classés en quatre catégories linguistiques : bilingue, français essentiel, anglais essentiel ou réversible. Au cours des cinq dernières années, les proportions de ces quatre groupes ont peu varié, comme en témoigne le tableau III.12.

les communications navire-terre, et les services fournis par les concessionnaires dans les aéroports, les gares ferroviaires et les gares de traversiers.

Il faudra bien sûr attendre la mise en œuvre complète du règlement pour juger de ses résultats. Mais il est d'ores et déjà intéressant de noter que l'on trouve dans ce règlement certains des principes qui figurent en bonne place dans le projet de réforme Fonction publique 2000. Ainsi, dans certains cas, le choix des bureaux bilingues doit se faire en consultation avec la population intéressée, en tenant compte de la clientèle servie, du mandat de l'institution et de la facilité d'accès de ses bureaux. Ce souci des besoins de la clientèle rejoint par ailleurs le principe de l'offre active, selon lequel les employés doivent indiquer clairement aux citoyens qu'ils se mettent à leur disposition, dans les deux langues officielles, lorsque les circonstances prévues par le règlement l'exigent.

Il est regrettable que l'entrée en vigueur du règlement ait été aussi discrète et que le Conseil du Trésor n'ait pas jugé bon d'en informer systématiquement et en détail la population minoritaire de chaque province, qui est la plus directement touchée. Aussi avons-nous entrepris, dans une modeste mesure, de faire savoir à tous les intéressés de quelle façon le règlement s'appliquera dans leur cas. Nous suivons les efforts que les ministères et les sociétés d'État déploieront pour se conformer aux règles et, dans les cas de non-conformité, nous interviendrons auprès des institutions elles-mêmes ou auprès du Conseil du Trésor si les problèmes se révèlent systémiques.

Dans deux ou trois ans, il faudra faire le bilan des effets réels de la mise en œuvre du règlement et proposer sans doute des ajustements — sous forme de directives du Conseil du Trésor, tout d'abord, puis par d'éventuelles modifications au règlement lui-même si cela se révèle nécessaire. Ces mises au point

- signé à ce jour un total de 78 protocoles d'entente avec des ministères et conclu les trois premiers accords avec des sociétés d'État;

- mis en service une banque de données sur les langues officielles, à l'intention des sociétés d'État, rendant ainsi disponibles des renseignements essentiels attendus depuis longtemps (d'autres types de données continueront cependant à faire défaut);

- continué de faire appel à la vérification interne des institutions pour s'assurer du plein respect du Programme des langues officielles.

Vers la fin de l'année, la Direction des langues officielles du Secrétaire du Conseil du Trésor a été fusionnée avec celle de l'Équité en matière d'emploi. Il ne faudrait cependant pas que cet exercice, envisagé comme une démarche à caractère essentiellement administratif, ait pour effet de diluer l'attention et l'importance accordées aux langues officielles.

LE RÉGLEMENT

Le 16 décembre 1992 est une autre date marquante dans l'histoire de la mise en œuvre de la Loi de 1988. Ce jour-là, la majorité des articles du Règlement sur les langues officielles est entrée en vigueur : d'une part, toutes les règles que l'on pourrait qualifier d'« automa-tiques » , c'est-à-dire celles qui sont fondées sur l'impor-tance absolue ou relative de la population ou sur des critères absolus de fréquentation (aux postes frontrière ou dans les aéroports, par exemple); d'autre part, les cas où le mandat du bureau justifie que le service soit offert dans les deux langues en toute circonstance (ambassades, parcs nationaux).

L'édifice réglementaire sera parachevé en deux phases successives. D'abord, le 16 décembre 1993, pour les cas où la demande de services en langue minoritaire doit être évaluée (aussi bien pour le grand public que pour les voyageurs), et pour les bureaux du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest. Ensuite, le 16 décembre 1994, pour la recherche et le sauvetage,

Poursuivant des travaux entamés en 1991, le Secré-tariat du Conseil du Trésor achevait, à la fin de 1992, l'ébauche des politiques révisées. Ce recueil, tant attendu de tous les intervenants, vient exaucer les vœux que nous avions formulés dans les rapports annuels précédents. Fruit de nombreuses consulta-tions, il présente un ensemble cohérent, pleinement respectueux de la Loi sur les langues officielles et facile à consulter grâce à son approche thématique. Le nou-veau répertoire a de plus l'avantage de remplacer la masse disparate des directives en vigueur et de s'adresser également aux sociétés d'État, lesquelles avaient souvent échappé aux règles antérieures. Cependant, à la lecture des politiques relatives à la langue de travail, on reste sur sa faim, compte tenu des études que le Secréariat du Conseil du Trésor avait commanditées sur la notion de « milieu propice ».

Par ailleurs, le Secréariat du Conseil du Trésor a :

- organisé deux journées d'information pour les res-ponsables du Programme des langues officielles, l'une sur l'offre active, l'autre sur la langue de travail;
- publié une version annotée de la Loi sur les langues officielles, une autre brochure pour faciliter les réu-nions bilingues, cette fois-ci à l'intention des par-ticipants, ainsi qu'un document intitulé *Le service au public – Moi j'embarque*;
- adopté diverses mesures destinées à assurer la participation des cadres supérieurs;

- continué à accorder une aide financière aux sociétés d'État en vertu de l'article 108 de la Loi, pour des initiatives touchant la langue de travail (ce programme prend fin le 31 mars 1993);

- soutenu le Comité consultatif des sociétés d'État dans son projet d'élaboration d'un questionnaire visant à faire déterminer par les employés eux-mêmes les facteurs qui favorisent ou qui entravent la création d'un milieu propice à l'utilisation des deux langues;

3. LES ORGANISMES CENTRAUX

a) L'APPAREIL FÉDÉRAL

EXAMEN DU PROGRAMME ET ÉVALUATION DE SON APPLICATION DANS LES ORGANISMES CENTRAUX

Il est bien difficile d'examiner les différentes composantes du Programme des langues officielles dans l'administration publique sans évoquer les courants, les conditions et les modifications qui marquent le début de notre décennie : Fonction publique 2000, la réforme prochaine de l'administration fédérale, l'adoption des budgets de fonctionnement et la situation économique générale. Ces facteurs ont — et auront de plus en plus — une influence déterminante sur un grand nombre d'activités gouvernementales, notamment sur le Programme des langues officielles.

Dans son premier rapport annuel sur Fonction publique 2000, le greffier du Conseil privé déclarait : « Les Canadiens s'attendent, en toute légitimité, à des services gouvernementaux, fournis d'une manière impartiale [et] dans la langue officielle de leur choix, économiques, fiables et efficaces, accessibles, opportuns et courtois! ».

L'objectif est de mettre l'accent sur la consultation avec le public et sur la définition de normes, deux exercices que l'on retrouve, non sans raison, au cœur du Règlement sur les langues officielles.

Naturellement, les objectifs de Fonction publique 2000 ne se limitent pas au service au public et, dans leur globalité, ils rejoignent ceux de la réforme de la fonction publique et des budgets de fonctionnement, ces derniers entrant en vigueur le 1^{er} avril 1993. Il est donc encore trop tôt pour pouvoir en évaluer les conséquences de façon précise, mais il est rassurant de constater que l'on a pris bien

LE CONSEIL DU TRÉSOR

L'année 1992 restera marquée, au Conseil du Trésor, par la mise en œuvre de la majeure partie de la réglementation sur les communications avec le public et la prestation de services. Elle aurait été encore meilleure si les politiques révisées, presque prêtes à la fin de décembre, avaient été publiées à temps.

Plusieurs activités ont mené à cette réalisation. Afin de préparer l'entrée en vigueur du règlement, le Secrétariat du Conseil du Trésor a, en particulier :

- tenu des séances d'information pour les communautés minoritaires et les institutions fédérales, en plus de réaliser une vidéocassette à leur intention;
- publié trois directives : sur l'application du principe de la proportionnalité, sur la définition de la clientèle restreinte et sur l'évaluation de la demande;
- diffusé et mis à l'essai un certain nombre de méthodes justement destinées à mesurer la demande;
- établi la liste des bureaux faisant l'objet d'une obligation réglementaire;
- dressé un tableau synoptique des dispositions du règlement et préparé une publication sur la répartition géographique des règles démographiques, ainsi qu'un système informatisé de cartes, indiquant la population minoritaire et les bureaux des diverses institutions.

soin de préciser que « l'adoption des budgets de fonctionnement ne soustrait nullement les gestionnaires à l'obligation de respecter [...] les règlements touchant les langues officielles »².

1. *Fonction publique 2000 : Les progrès réalisés*, Paul Teller, greffier du Conseil privé et Secrétaire du Cabinet, 1992, p. 11.
2. *Budgets de fonctionnement - Guide des gestionnaires* - Conseil du Trésor, 1992, p. 4.

LES VÉRIFICATIONS LINGUISTIQUES, SUIVIS ET ÉTUDES SPÉCIALES EFFECTUÉS DANS LES MINISTÈRES ET ORGANISMES FÉDÉRAUX — 1990, 1991 ET 1992

1992

VÉRIFICATIONS

Centre de sécurité
des télécommunications
Condition féminine Canada
Défense nationale
(services aux familles des militaires)
Marine Atlantique
Radio-Canada (langue de travail)
Revenu Canada — Douanes et Accise
(administration de la TPS)
Service correctionnel
(pénitenciers en Ontario)
Travaux publics Canada
(langue de travail)

SUIVIS

Air Canada
Défense nationale
(langue d'instruction)
Emploi et Immigration Canada
(siège social)
Environnement Canada
(Ontario et Québec)
Gendarmerie royale du Canada
Société canadienne des postes
(langue de travail - siège social)
Transports Canada (Garde côtière,
région des Maritimes)

ÉTUDES SPÉCIALES

Communications avec
les fournisseurs du Québec
par le ministère de la Défense
nationale et Approvisionnement
et Services Canada
Défense nationale : suivi du
rapport du Bureau
du Vérificateur général
(corps d'officiers bilingues)
Emballage et étiquetage :
revue de la réglementation
et des causes d'irritation
Transports Canada :
langue de service à l'aérogare 3
de Toronto
Transports Canada :
service d'inspection
des passagers à l'aéroport d'Ottawa
et à l'aérogare 2 de Toronto

1991

VÉRIFICATIONS

Agence de promotion
économique du Canada
atlantique
Centre national des arts
Conseil national de recherches
Environnement Canada
(parcs de l'Ouest I)
Environnement Canada
(parcs de l'Ouest II)
Revenu Canada — Impôt
(Colombie-Britannique,
Manitoba, Terre-Neuve)
Transports Canada
(cession des aéroports)
Transports Canada
(aéroport de Toronto)

SUIVIS

Banque du Canada
Commissariat à l'information
Commissariat à la protection
de la vie privée
Emploi et Immigration Canada
(administration centrale)
Service correctionnel (Québec)
Société canadienne des postes
(service au public)

ÉTUDES SPÉCIALES

Air Canada : contrôle des annonces
dans les principaux aéroports
du Canada
Défense nationale : suivi du rapport
du Bureau du vérificateur général
du sur les systèmes informatiques :
application de l'alinéa 36(1)b)
de la Loi
Revenu Canada — Douanes et Accise :
identification linguistique de postes
à pourvoir par l'administration de
l'Accise, région de Québec
Société canadienne des postes :
demande importante et services
dans la langue de la minorité
dans les centres urbains
Société canadienne des postes : langue
des communications entre le siège
social et la division de Québec

1990

VÉRIFICATIONS

Air Canada
Communications Canada
Conseil de recherches en
sciences naturelles et
en génie du Canada
Emploi et Immigration Canada
(Québec)
Énergie atomique du Canada Limitée
Environnement Canada
(Québec et Ontario)
Revenu Canada — Impôt
(Atlantique)
Revenu Canada — Impôt
(centres fiscaux — Québec
et Ontario)
Revenu Canada — Impôt
(Ontario)
Revenu Canada — Impôt
(Ouest)
Revenu Canada — Impôt
(Québec)
Secrétariat d'État du Canada
(Enregistrement et Citoyenneté)

SUIVIS

Commission de la fonction
publique du Canada
Industrie, Sciences et
Technologie Canada
Société canadienne d'hypothèques
et de logement

ÉTUDES SPÉCIALES

Application de l'article 91
de la Loi
Langue de travail au Québec
Offre active (institutions)
Offre active (public voyageur)
Utilisation de la presse de langue
officielle minoritaire

transports et autres ouvriers. Le personnel représenté par le premier syndicat est chargé de l'embarquement des passagers, du contrôle des billets ainsi que des annonces à bord du train, alors que la Fraternité représente le personnel des services de restauration. De nombreuses discussions entre le Commissariat et Via Rail ont eu lieu durant l'année en vue de trouver une solution tout en tenant compte des besoins opérationnels de la Société.

Finalement, Via Rail a conclu une entente avec le syndicat des Travailleurs qui lui permet d'assurer la présence d'au moins un employé bilingue au sein des équipes affectées au service à bord des trains entre Montréal et Toronto. La Société s'est aussi engagée à améliorer la prestation de ses services dans les deux langues officielles entre Montréal-Ottawa et Ottawa-Toronto. Elle poursuivra sa politique d'embauche de personnel bilingue, veillera à ce que les annonces à bord des trains se fassent dans les deux langues officielles, installera des affiches d'offre active dans les voitures et s'assurera que ses employés respectent l'offre active des services et recourent à un collègue bilingue au besoin.

La question du personnel affecté aux services de restauration a été soumise à l'arbitrage. Via Rail et la Fraternité s'en sont remis à la décision rendue par l'arbitre, soit la désignation de postes bilingues à bord des trains entre Montréal-Ottawa-Toronto. À la fin de l'année, nous procédions à l'évaluation de cette proposition.

Notre étude révèle également que 65 p. 100 seulement des francophones peuvent communiquer régulièrement dans leur langue avec leur supérieur immédiat et, dans plusieurs cas, les évaluations annuelles de rendement ne sont pas rédigées dans la langue de l'employé. Les francophones ne peuvent pas toujours s'exprimer en français aux réunions, et les services centraux et du personnel ne sont pas toujours offerts dans les deux langues dans les secteurs administratif et financier.

Cependant, nous sommes heureux d'annoncer que le Ministère a déjà pris plusieurs mesures pour redresser la situation dans tous ces domaines, dont nous avons mentionnées précédemment. Il nous avait

VIA RAIL

En 1991, le Commissaire s'est adressé à la Cour fédérale en vue d'obtenir un jugement obligeant Via Rail à offrir ses services dans les deux langues officielles à bord des trains circulant entre Montréal, Ottawa et Toronto. En effet, le service en français y était offert de façon irrégulière. Le recours a été intenté au terme de treize années d'échanges entre le Commissariat et la Société en vue de remédier à la situation. L'un des problèmes majeurs résidait dans l'impossibilité pour Via Rail d'affecter à ses trains le personnel bilingue nécessaire pour offrir aux voyageurs francophones des services convenables en français. Depuis des années, les conventions collectives permettaient aux employés de choisir leur horaire de travail en fonction de leur ancienneté, sans égard aux droits du public voyageur d'être servi dans la langue de son choix. Ainsi, les équipes à bord des trains pouvaient être composées d'employés unilingues uniquement, d'où les mesures de redressement demandées.

Au cours de l'année, les procédures légales ont été suspendues afin de permettre à Via Rail de tenter de négocier une entente avec les deux syndicats en cause, soit les Travailleurs unis des transports et la Fraternité canadienne des cheminots, employés des

PROGRÈS

Le nombre de plaintes a diminué considérablement pour la deuxième année de suite.

LACUNE

Des efforts importants ont été déployés pour préparer la mise en œuvre du nouveau Règlement sur les langues officielles.

Le Ministère n'a pas pris les mesures nécessaires pour assurer le respect de la Loi en matière de sécurité.

À la demande du ministère des Travaux publics, et avec son entière collaboration, nous avons effectué une enquête sur la langue de travail dans quatre secteurs administratifs : administration centrale, région de la capitale nationale, région du Québec (Montréal métropolitain) et région de l'Atlantique (Nouveau-Brunswick)

L'étude portait sur plusieurs aspects de l'emploi du français et de l'anglais au travail, notamment l'encadrement, les instruments de travail, les évaluations de rendement des employés, les réunions internes et les services centraux. Les résultats indiquent que les employés du Ministère ne peuvent pas toujours travailler dans la langue officielle de leur choix, même si la désignation de leur région est censée leur permettre de le faire.

Des 224 répondants francophones, 62 p. 100 ont dit pouvoir travailler dans leur langue plus de la moitié du temps; cette proportion variait de 40 p. 100 au Nouveau-Brunswick à 80 p. 100 à l'administration centrale et dans la région de la capitale nationale. À Montréal, 40 p. 100 seulement des répondants anglophones ont dit pouvoir travailler en anglais plus de la moitié du temps.

et ainsi de se conformer à l'article 26 de la Loi. À notre avis, l'enjeu est important puisqu'il touche la sécurité du public voyageur. Le Commissaire a d'ailleurs recommandé que le Ministère prenne les mesures nécessaires pour se conformer aux exigences de la Loi.

En l'absence de progrès notables, au moment où nous écrivons ces lignes, le Commissaire a l'intention de présenter au Gouverneur en conseil un rapport à ce sujet.

Notre suivi de la vérification menée auprès de la Garde côtière canadienne (région des Maritimes) nous a permis de constater que 16 de nos 20 recommandations ont été mises en œuvre, en tout ou en partie. Nous avons remarqué que la station de radio de Yarmouth et le centre des services à la circulation maritime de Dartmouth ont augmenté leur effectif bilingue. À d'autres endroits, des améliorations sont prévues afin de se conformer aux dispositions du Règlement sur les langues officielles. Cependant, le suivi a également révélé que les personnes qui téléphonent à la Garde côtière canadienne ne sont pas toujours servies dans la langue de leur choix, même lorsque le bureau en question dispose de ressources bilingues. De plus, le nombre d'employés bilingues n'est pas suffisant dans toutes les directions de l'administration régionale pour encadrer convenablement le personnel travaillant dans les installations où prédomine le français.

Il vaut la peine de souligner deux éléments positifs concernant l'administration du Programme des langues officielles au sein de Transports Canada. Le premier porte sur les plaintes et le second sur la mise en œuvre du nouveau Règlement sur les langues officielles. Pour la deuxième année de suite, le nombre de plaintes a connu une baisse importante : nous en avons reçu 48 en 1992 contre 73 en 1991 et 252 en 1990. Étant donné que le nouveau règlement touche tout particulièrement Transports Canada, le Ministère s'est efforcé cette année de bien se préparer pour en assurer la mise en œuvre.

Après l'examen des services d'inspection des passagers à l'aéroport d'Ottawa et à l'aérogare 2 de l'aéroport de Toronto, nous avons conclu que les parties qui fournissent les services de sécurité ne respectaient pas suffisamment leurs obligations linguistiques. À l'aéroport d'Ottawa, on ne fait aucun effort pour répartir adéquatement les employés bilingues, aussi n'est-il pas toujours possible d'être servi dans les deux langues officielles. À Toronto, le nombre d'agents de sécurité bilingues est insuffisant pour assurer la prestation de services dans les deux langues. Le Ministère a indiqué qu'en l'absence de toute obligation juridique obligeant les transporteurs aériens autres qu'Air Canada à offrir dans les deux langues officielles les services de sécurité précédant l'embarquement, il demanderait aux sociétés en question de respecter volontairement cette consigne.

En juillet, Transports Canada a fait paraître dans la *Gazette du Canada* un amendement au Règlement sur les mesures de sûreté des transporteurs aériens. L'amendement exigeait que tous les transporteurs aériens veillent à ce que l'inspection se fasse dans les deux langues officielles dans les aéroports où il existe une demande importante. Par la suite, l'entrec en vigueur de cette modification a été reportée au 16 décembre 1994, date fixée dans le Règlement sur les langues officielles pour la prestation de services par des tiers détenant un contrat avec le gouvernement. Le Ministère a expliqué qu'il fallait faire coïncider la date où l'on imposait des obligations linguistiques aux transporteurs privés, en vertu de l'amendement au règlement, et la date où Air Canada doit assumer les mêmes obligations en vertu de la Loi. Ce délai nous inquiète et ne fera qu'accroître les préoccupations des nombreux plaignants qui attendent depuis longtemps des mesures correctives.

Transports Canada s'emploie depuis quelque temps déjà à modifier les Ordonnances sur la navigation aérienne afin d'y inclure l'obligation pour les transporteurs aériens de faire dans les deux langues les annonces portant sur la sécurité à bord des avions,

dans la langue de leur choix; promouvoir davantage les cours de formation en français auprès des francophones; revoir le niveau de bilinguisme de certains des services du personnel et des services centraux; et enfin, informer le personnel que la Société s'engage à respecter la Loi ainsi que les droits linguistiques de chacun et qu'elle s'efforcera de s'acquitter de ses obligations à cet égard.

La SRC a entériné notre rapport et se prépare à donner suite aux recommandations du Commissaire.

TRANSPORTS CANADA

En 1992, nous avons effectué des études spéciales sur les services offerts dans les deux langues officielles à l'aéroport Lester B. Pearson de Toronto et à l'aéroport d'Ottawa, le suivi d'une vérification menée en 1990 sur la Garde côtière canadienne (région des Maritimes) et des enquêtes sur les plaintes visant le Ministère.

Bien que l'aérogare 3 soit la propriété d'une société privée qui en assure l'exploitation, Transports Canada est tenu de veiller à ce que cette société (Airport Development Corporation) s'acquitte des responsabilités linguistiques énoncées dans l'entente de location signée avec le gouvernement. D'après notre étude, les exigences de la Loi sur les langues officielles touchant l'affichage sont bien respectées et les services fournis directement par l'exploitant, par exemple certaines communications aux voyageurs et les services offerts au comptoir de renseignements au public, sont généralement de bonne qualité. Toutefois, les services offerts par des tiers (concessionnaires et transporteurs aériens) ne sont pas toujours disponibles dans les deux langues. En réponse aux recommandations du Commissaire, l'exploitant a accepté de rappeler aux concessionnaires leurs obligations linguistiques et d'établir un système de contrôle en matière de langues officielles.

PROGRÈS

Un moins grand nombre de plaintes reliées aux services au public.

Une participation plus équitable de francophones parmi la haute gestion.

De meilleurs services centraux dans les deux langues.

LACUNES

La politique de dotation de certains postes bilingues est contestable.

Les compétences linguistiques des surveillants au centre d'Ottawa laissent à désirer.

À l'été 1992, nous avons effectué un sondage afin de vérifier la langue de travail au siège social de la Société Radio-Canada (SRC) à Ottawa. Les taux de participation des francophones (48 p. 100) et des anglophones (52 p. 100) sont à peu près égaux. Les employés offrent leurs services au public et à leurs collègues dans les deux langues officielles.

En règle générale, les employés du siège social peuvent travailler dans la langue officielle de leur choix, et la SRC mérite d'être félicitée à cet égard. Toutefois, certains instruments de travail sont unilingues et les réunions se tiennent principalement en anglais. Les évaluations de rendement, les services du personnel et les services centraux ainsi que la formation ne sont pas toujours offerts aux employés dans la langue de leur choix. Ces lacunes pourraient être aisément corrigées si la direction de la SRC surveillait de plus près l'application de la Partie V de la Loi sur les langues officielles.

Nous avons formulé cinq recommandations à la suite de notre vérification. Ainsi, la SRC doit mettre à la disposition de ses employés des instruments de travail bilingues en tout temps, s'assurer que les employés peuvent subir leur évaluation de rendement

Commissaire a dû recommander à la Société l'adoption de critères lui permettant de déterminer les postes bilingues pouvant être occupés par des candidats unilingues jusqu'à ce que ces personnes répondent aux exigences linguistiques établies. Nous continuons de suivre la Société canadienne des postes de près à cet égard.

Une étude approfondie de la langue de la surveillance au centre de tri du courrier à Ottawa, effectuée à la suite de plaintes d'employés francophones, a révélé que presque la moitié des surveillants de ce centre ne satisfait pas aux exigences linguistiques de leur poste. La Société est en train de prendre des mesures pour encourager l'utilisation du français tant par les surveillants que par les employés francophones. Elle prévoit que son personnel de surveillance aura les compétences linguistiques appropriées d'ici avril 1993, grâce à un nouveau programme de formation linguistique.

Les mécanismes de contrôle mis en place par la Société ont permis de trouver des solutions aux problèmes relatifs aux services au public. D'ailleurs, nous avons reçu moins de plaintes à ce sujet cette année. Par contre, le personnel de certains points de service à Ottawa, à Moncton, à Winnipeg et à Toronto éprouve encore des difficultés à se conformer aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. En 1992, nous avons tenu, conjointement avec des représentants de la Société, des séances d'information à Calgary afin d'expliquer aux gestionnaires de la vente au détail les objectifs de la Loi et leurs responsabilités en la matière. D'autres séances du genre sont prévues en 1993.

En 1992, nous avons instruit 168 plaintes, comparativement à 202 en 1991, ce qui représente une diminution de 16,8 p. 100. Pour la deuxième année de suite, nous constatons qu'il y a moins de problèmes relatifs à la prestation de services dans la langue de la minorité dans les points de vente de la Société. Le nombre de plaintes concernant les points de vente privés est relativement stable.

Le Commissaire a adressé au Service correctionnel 27 recommandations portant notamment sur les communications, l'offre active de services et l'engagement de la préférence linguistique des détenus. Le Service correctionnel s'est engagé à améliorer la situation et a entrepris l'élaboration d'un plan d'action en vue de donner suite à toutes ces recommandations.

Notre suivi concernant la participation équitable et la langue de travail à l'administration centrale de la Société canadienne des postes nous a permis de constater des améliorations en matière de participation ainsi que dans la capacité de la Société à fonctionner dans les deux langues officielles. Sept de nos neuf recommandations ont d'ailleurs été mises en œuvre. De plus, des mesures seront prises pour que le service des finances ait des compétences dans les deux langues et que l'offre active soit améliorée dans le calendrier des cours de formation en informatique. Ces dernières années, la participation francophone parmi la haute gestion de l'administration centrale a augmenté régulièrement. Des mesures ont aussi été prises pour que les services informatiques et de santé, de gestion du matériel et à la cafétéria soient offerts dans les deux langues. Nous notons avec intérêt qu'en 1991 le Comité de gestion du Programme des langues officielles de la Société a décidé de mettre l'accent sur la réalisation des objectifs touchant la langue de travail et la participation équitable.

Nous avons mené quatre enquêtes approfondies à la suite de plaintes relatives à la désignation « bilingue essentiel » de certains postes. Il s'agissait de postes de commis à Moncton (Nouveau-Brunswick) et de surveillants à Ottawa et à Ville Saint-Laurent (Québec) ainsi que de 11 postes de représentants des ventes et services à Québec. La désignation linguistique a été jugée appropriée dans tous les cas, sauf pour les postes de représentants des ventes et services à Québec. À la suite de changements organisationnels au sein du service des ventes, la Société a modifié les exigences linguistiques de trois des postes en question, de bilingues à unilingues français. Par contre, le

Compte tenu des droits et des besoins des communautés francophones hors Québec, lesquelles sont dispersées un peu partout au pays, la Société Canada 125 aurait dû faire preuve d'une plus grande considération à leur endroit, d'autant plus que les symboles nationaux revêtaient une importance particulière en 1992.

SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA

En 1992, nous avons effectué une vérification de la situation linguistique dans les pénitenciers de Millhaven, de Kingston, de Collins Bay et de Joyceville. Bien que la capacité bilingue ait doublé au cours des six dernières années, les résultats ne sont pas encore reluisants. En effet, depuis notre dernière vérification en 1984, les progrès réalisés dans la prestation de services en français aux détenus francophones sont négligeables.

L'affichage à l'extérieur des établissements est conforme aux exigences de la Loi sur les langues officielles, mais à l'intérieur, dans la plupart des secteurs aux- quels les détenus ont accès, l'affichage bilingue est loin d'être généralisé. Les communications verbales et écrites avec les détenus francophones se font surtout en anglais et l'offre active de services en français est nulle dans certains secteurs. D'ailleurs, les détenus des quatre établissements ignorent souvent de quels services en français ils pourraient bénéficier. En outre, les systèmes informatiques, les dossiers et les formulaires ne comportent pas systématiquement de mention au sujet de la langue dans laquelle les détenus préfèrent recevoir les services.

Au pénitencier de Kingston, on offre aux détenus, dans la langue de leur choix, des services de formation, de gestion des cas et de santé. Par contre, les autres établissements ne tiennent pas compte des exigences de la Loi, qu'il s'agisse de la prestation de ces services, des programmes de traitement, des activités récréatives, des services de l'aumônier ou du psychologue, ou encore des activités dans le secteur industriel.

Un protocole d'entente visant à accélérer le traitement des plaintes a été signé.

PROGRÈS

La direction du Ministère participe au Programme des langues officielles ce qui permet l'intervention immédiate des gestionnaires.

LACUNE

Une erreur a été commise dans l'envoi d'une brochure sur le programme de crédit d'impôt pour enfants; de nombreux contribuables n'ont pas reçu le document dans la langue de leur choix.

En janvier 1992, la Société Canada 125, créée et en partie financée par le Secréariat d'État, a fait l'objet d'un certain nombre de plaintes. Nous en avons reçu 16 reliées à la diffusion de son dépliant publicitaire aux communautés francophones hors Québec : celles-ci avaient reçu l'édition anglaise du dépliant par la poste, et ce n'est que plusieurs jours plus tard qu'elles en ont obtenu l'édition française par la voie des journaux de langue officielle minoritaire. Nous n'avons reçu aucune plainte relative à la diffusion du dépliant de la part d'anglophones.

Dès que nous avons signalé ce problème à la Société Canada 125, elle nous a assurés que des mesures seraient prises afin que les droits linguistiques du public soient respectés. Ce n'est toutefois qu'en avril que le problème a été réglé.

Nous avons également reçu 18 plaintes concernant l'absence de publicité dans la presse de langue officielle minoritaire. La Société Canada 125 s'est montrée peu empressée à traiter ces cas et plusieurs d'entre eux n'étaient toujours pas réglés en fin d'année.

D'abord, signalons que le Commissaire et le Sous-ministre de Revenu Canada (Impôt) ont signé une entente visant à simplifier et à accélérer le traitement des plaintes.

En vertu de cette entente, les agents du Commissariat peuvent s'adresser directement aux gestionnaires des 43 bureaux du Ministère. Ceux-ci peuvent donc veiller plus étroitement à l'application du Programme des langues officielles et au respect des objectifs en matière de service au public, de langue de travail et de participation équitable. Grâce à cette intervention directe, les gestionnaires devraient être en mesure de régler les problèmes signalés dans de meilleurs délais.

En 1992, deux types de plaintes touchant le service au public ont retenu notre attention. D'abord, les versions française et anglaise des formulaires de déclaration de revenus destinés au public n'ont pas été envoyées simultanément à certains bureaux du Ministère et de la Société canadienne des postes. Ensuite, en raison d'une erreur administrative, de nombreux contribuables ont reçu des brochures explicatives sur le programme de crédit d'impôt pour enfants qui n'étaient pas dans la langue de leur choix. Le Ministère a pris les mesures qui s'imposaient et a réglé le problème rapidement.

À la suite de recommandations du Commissaire concernant les services offerts dans certains bureaux régionaux, une vingtaine de postes de surveillance ont été désignés bilingues. Par ailleurs, le profil linguistique d'une trentaine de postes de service a été rehaussé, du niveau intermédiaire (B) au niveau supérieur (C). De plus, dans certains bureaux où des problèmes avaient été signalés, le Ministère a mis sur pied un service de révision du français ou de l'anglais, selon la région, de la correspondance destinée au public.

Les enquêtes effectuées dans la région de Montréal de la direction des Douanes nous ont amenés à examiner le bien-fondé de la dotation impérative d'une cinquantaine de postes d'inspecteurs des douanes. En effet, il fallait tenir compte à la fois du délai de huit mois prévu pour mettre sur pied un nouveau programme de génération des recettes fiscales et du stage de 14 semaines, dans le domaine des techniques douanières, obligatoire pour les nouveaux inspecteurs. Nous avons conclu que la dotation impérative avait été faite de façon objective et n'avait pas constitué une infraction à l'article 91 de la Loi sur les langues officielles selon lequel il faut toujours tenir compte des besoins objectifs à l'égard des services au public et de la langue de travail lorsqu'on détermine les exigences linguistiques des postes. Nous avons aussi établi que la dotation impérative du poste de gestionnaire de l'unité de perception à Saint-Jean (Nouveau-Brunswick) s'imposait pour l'exercice des fonctions en cause.

PROGRÈS

Des efforts importants ont été déployés en matière de service au public.

La préférence linguistique des clients est respectée.

LACUNES

Le personnel a une connaissance inégale de ses obligations linguistiques.

Le nombre de postes bilingues est insuffisant.

REVENU CANADA (IMPÔT)

En 1992, nous avons effectué un suivi à Revenu Canada (Impôt) afin de déterminer si les recommandations formulées en 1991 par le Commissaire avaient été mises en œuvre.

Notre vérification a révélé que la direction de l'Accise assure à sa clientèle des communications écrites dans les deux langues et qu'elle a instauré un mécanisme efficace de contrôle de la qualité et d'uniformisation, en français et en anglais, de ses nombreuses publications. Elle a aussi adopté un système permettant de désigner la préférence linguistique de ses 1,7 million d'inscrits à la TPS et elle respecte bien cette préférence dans sa volumineuse correspondance avec sa clientèle. Les secteurs de la Vérification et de l'Inscription font de même dans leurs communications orales avec les inscrits. Par contre, des améliorations s'imposent à cet égard dans le secteur de la Perception.

En outre, de nombreux bureaux ne font pas suffisamment l'offre active de leurs services dans les deux langues. Certains secteurs n'ont pas un plan d'envergure suffisamment fort pour maintenir les acquis ou corriger les lacunes selon le cas, et d'autres n'en ont pas nécessairement fait part aux employés. La connaissance qu'a le personnel du ministère de ses obligations en matière de langues officielles varie considérablement d'un secteur à l'autre.

Au moment de notre vérification, près de 10 p. 100 des postes de l'Accise (293 sur 3 127) étaient désignés bilingues, ce qui est nettement insuffisant pour permettre au Ministère de se conformer aux exigences du Règlement sur les langues officielles en vigueur depuis la fin de l'année. Selon ce règlement, 39 des 48 bureaux de l'Accise doivent désormais offrir des services bilingues, comparativement à 12 auparavant.

À cet égard, le ministère reconnaît qu'il doit augmenter ses ressources bilingues, aussi a-t-il mis sur pied un important programme de formation linguistique. Parallèlement, la direction de l'Accise devrait revoir les exigences linguistiques de certains postes afin de respecter son obligation de communiquer avec les inscrits dans la langue de leur choix. En outre, une répartition plus judicieuse des postes bilingues et unilingues permettrait d'assurer des services adéquats dans les deux langues tout en gardant dans des proportions raisonnables le nombre de postes bilingues.

Au cours des dernières années, Marine Atlantique a augmenté le nombre de postes bilingues et amélioré la prestation de certains services en français, notamment sur le trajet entre Digby (Nouvelle-Écosse) et Saint-Jean (Nouveau-Brunswick) ainsi qu'à bord du navire *Vacationland* qui assure la liaison entre l'Île-du-Prince-Édouard et le Nouveau-Brunswick. Par ailleurs, la Société offre un éventail de services dans les deux langues officielles sur le trajet entre Yarmouth (Nouvelle-Écosse) et Bar Harbour, Maine (États-Unis). Toutefois, des lacunes persistent, notamment en ce qui a trait aux rares services en français offerts dans la plupart des gares et aux postes de péage. Outre l'absence de mécanismes de contrôle visant à assurer la permanence des services dans les deux langues officielles, nous avons noté, cette année encore, que l'offre active dans les deux langues officielles fait défaut.

Cependant, la Société a fait preuve d'initiative pour augmenter son effectif bilingue en vue d'améliorer la prestation de ses services dans les deux langues officielles. En effet, elle a retenu les services d'un professeur de langue qui offrira des cours sur les navires pendant les heures libres des employés. De plus, le personnel saisonnier peut désormais suivre des cours de formation linguistique durant l'hiver et continuer de toucher des prestations d'assurance-chômage. Enfin, nous sommes heureux de signaler que Marine Atlantique a adopté une politique sur les langues officielles et qu'elle a maintenant une directrice des langues officielles.

REVENU CANADA (DOUANES ET ACCISE)

Au cours de 1992, nos vérifications et enquêtes auprès de Revenu Canada (Douanes et Accise) ont principalement porté sur la direction de l'Accise. D'une part, nous avons mené une vérification linguistique auprès de l'administration de la Taxe sur les produits et services (TPS) et, d'autre part, effectué des enquêtes approfondies sur des plaintes relatives aux exigences linguistiques de postes à pourvoir.

À l'examen des cours offerts dans les deux langues officielles au Collège canadien de police, nous avons noté que certains étudiants francophones pouvaient se retrouver inscrits à des cours en anglais. Nous avons réitéré notre suggestion d'inclure, dans le formulaire d'évaluation des cours distribué par le Collège, une question permettant de savoir si les cours ont été donnés dans la langue officielle choisie par l'étudiant.

Nous remarquons que la GRC n'a toujours pas modifié sa politique interne des langues officielles pour fournir, conformément à la Partie V de la *Loi sur les langues officielles*, un encadrement individuel aux membres qui travaillent dans la langue officielle de leur choix au sein des unités bilingues à l'administration centrale.

À ce jour, la GRC n'a rien fait pour s'assurer que ses sous-traitants offrent aux clients des services dans la langue de leur choix, pour établir des lignes directrices touchant l'affectation des membres de la GRC ayant reçu une formation linguistique à des postes où ils auront à utiliser leur seconde langue officielle, ou pour assurer la participation équitable des anglophones dans la catégorie Soutien administratif.

MARINE ATLANTIQUE

À l'été 1992, nous avons mené une vérification linguistique relativement aux services fournis au public sur les quatre principaux trajets de Marine Atlantique ainsi qu'à sept gares maritimes.

Nous avons ainsi pu constater que la Société avait réalisé des progrès importants depuis notre dernière vérification, en 1986. En effet, les publications sont disponibles dans les deux langues officielles, l'accueil téléphonique se fait en français et en anglais et l'affichage sur les quais, dans les gares maritimes, aux postes de péage et à bord des navires est bilingue.

Sur réception de l'ébauche de notre rapport de suivi, le ministère de l'Environnement a pris les mesures nécessaires afin de donner suite à toutes les recommandations formulées en 1990. De plus, le Ministère s'est engagé à poursuivre ses efforts, au cours des prochaines années, en vue d'accroître le taux de participation des anglophones au Québec.

PROGRÈS

L'affichage est bilingue et les services sont offerts dans les deux langues officielles.

LACUNE

Le taux de participation des anglophones au sein des établissements au Québec est trop faible.

À l'automne 1992, nous avons donné suite à la vérification linguistique effectuée en 1990 à la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Le Commissaire avait alors énoncé 12 recommandations portant sur le service au public, la participation équitable et l'administration du Programme des langues officielles dans 15 directions de l'administration centrale de la GRC à Ottawa.

Nous avons constaté que la GRC avait donné suite à six recommandations, dont celles visant à rendre bilingue le programme PLEINS FEUX (programme informatique comprenant des renseignements sur les bandes de motards hors-la-loi) et à offrir au personnel un service de consultation linguistique. Trois autres recommandations ont été partiellement mises en œuvre.

Le Commissaire avait recommandé que l'on nomme, au sein de chaque direction, au moins un officier bilingue qui soit disponible pour répondre aux demandes dans les deux langues officielles. Notre suivi a révélé que cette recommandation a été mise en œuvre dans 12 directions. La situation doit être améliorée dans les trois autres.

En juin 1992, le ministère de l'Environnement a fait l'objet d'un suivi afin de déterminer si les recommandations du Commissaire formulées en 1990, relativement aux parcs et aux lieux historiques nationaux situés en Ontario et au Québec, avaient été mises en oeuvre.

Selon notre étude, le Ministère a donné suite à 8 des 11 recommandations. Les panneaux de signalisation du parc national de la Pointe-Pelée sur lesquels figuraient des termes génériques unilingues anglais ont été remplacés par des symboles, et des placards annonçant la disponibilité des services dans les deux langues officielles ont été installés dans les parcs nationaux de la Pointe-Pelée et des Îles-du-Saint-Laurent. Dans tous les parcs et lieux historiques de l'Ontario et du Québec, le Ministère a revu la désignation linguistique des postes et il a mis en place un service de liaisons électroniques (téléphoniques ou autres) afin de permettre aux employés unilingues de recourir à un collègue bilingue pour servir les visiteurs dans la langue officielle de leur choix. De plus, il a organisé l'interprétation dans les deux langues officielles dans ses divers sites, amélioré les communications reliées aux services d'urgence et pris les dispositions nécessaires afin que les services fournis au public par des tiers soient offerts en français et en anglais.

Dans tous les sites que nous avons visités, le mode d'emploi des extincteurs chimiques placés dans les aires publiques était affiché dans les deux langues officielles, sauf dans le parc national des Îles-du-Saint-Laurent où il était en anglais seulement.

Par contre, de nombreux préposés affectés aux points de service aux visiteurs n'utilisent pas une formule bilingue pour annoncer la disponibilité de leurs services dans les deux langues officielles.

Au Québec, le taux de participation des anglophones est trop faible, compte tenu du mandat du Ministère, de sa clientèle et de l'emplacement de ses bureaux.

touchant ces services font l'objet de contrôles, et des sondages sont menés pour mesurer le degré de satisfaction du public. Les stratégies de planification des gestionnaires comprennent des objectifs précis en matière de langues officielles, et des mécanismes de contrôle, tels que des vérifications sur place, visent à assurer que les services sont offerts activement dans les deux langues officielles.

En ce qui a trait à la langue de travail à l'administration centrale, la direction devrait participer plus activement à la gestion du Programme des langues officielles et prendre des mesures pour améliorer les compétences des surveillants dans les deux langues. Les objectifs et les indicateurs de rendement figurant dans le protocole d'entente sur les langues officielles signé entre la CEIC et le Conseil du Trésor prouvent qu'on a respecté cet engagement. La Commission a réussi à accroître le nombre de postes de niveau C (supérieur) parmi les surveillants de même que parmi les employés fournissant des services centraux et du personnel.

Même si la participation globale des deux groupes linguistiques était équitable au moment de l'enquête, nous avons noté qu'il y avait des faiblesses dans certains secteurs. Les francophones étaient sous-représentés dans le secteur de l'immigration et les anglophones l'étaient dans celui de l'assurance. Emploi et Immigration Canada procède maintenant à une analyse annuelle de la situation et des mesures sont prises pour corriger les déséquilibres importants.

PROGRÈS

L'administration du Programme des langues officielles est décentralisée et la haute gestion est responsable de son application.

LACUNE

Il n'y a pas de mécanisme permettant de déterminer la langue officielle préférée des clients et autres personnes intéressées, à un bureau d'immigration.

des élections fédérales de 1988 qui avaient suscité une certaine de plaintes. L'organisme nous a alors indiqué que les problèmes relatifs à l'affichage, à la chaîne de télévision parlementaire et à la diffusion de dépliant avaient été réglés.

En 1992, nous avons reçu 41 plaintes relatives au référendum, la majorité portant sur l'absence de service en français de la part des recenseurs ou aux bureaux du scrutin. Dans certains cas, Elections Canada a apporté des correctifs sans délai.

Nous regrettons toutefois le fait qu'Elections Canada ait utilisé le critère de 3 p. 100 pour dresser sa liste de circonscriptions bilingues au pays, privant ainsi le public de services en français dans certaines villes comme Toronto où, en chiffres absolus, les francophones sont en grand nombre. Nous estimons qu'Elections Canada devrait revoir sa politique en tenant compte du paragraphe 24(2) de la Loi afin de pouvoir offrir ses services au public dans l'une ou l'autre des langues officielles partout au pays et à l'étranger.

EMPLOI ET IMMIGRATION CANADA

En 1992, nous avons mené une enquête approfondie concernant le droit des personnes intéressées à obtenir des services dans la langue officielle de leur choix au Bureau d'élimination de l'arrière des revendications du statut de réfugié à Toronto de la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada (CEIC). Nous avons également effectué le suivi d'une enquête sur la participation des cadres supérieurs au Programme des langues officielles à l'Administration centrale du ministère.

À la suite d'une plainte portant sur plusieurs aspects des Parties III (Administration de la justice) et IV (Communications avec le public et prestation des services) de la Loi sur les langues officielles, nous avons examiné les systèmes et les lignes directrices en matière d'immigration et d'arbitrage en vigueur au Bureau d'élimination de l'arrière des revendications du statut de réfugié à Toronto. Les résultats de notre

enquête ont amené le Commissaire à faire des recommandations relativement au droit des demandeurs du statut de réfugié, de l'avocat-conseil et des autres parties intéressées à obtenir des services dans la langue officielle de leur choix et à souligner l'importance d'en faire l'offre active.

Le Commissaire a recommandé à la CEIC d'étudier les cas où des parties autres que la personne intéressée doivent participer d'une façon ou d'une autre aux formalités d'immigration et de veiller à ce qu'on leur offre, activement et au bon moment, la possibilité d'être entendues dans la langue officielle de leur choix et un mode d'enregistrement de leur préférence.

Notre étude a confirmé que la pratique courante en matière d'arbitrage consiste à déterminer, au moment de l'audience, la langue ou les langues qui seront utilisées. Le Commissaire a recommandé que l'on donne aux parties la possibilité de choisir la langue officielle dans laquelle elles veulent être entendues avant l'audience, et que la CEIC confirme son accord par écrit.

Les irrégularités qui nous ont été signalées ont amené la Direction générale de l'arbitrage à étudier de plus près les dispositions de la Loi et ses répercussions sur le déroulement de la procédure d'arbitrage en matière d'immigration. À la suite de cet examen, de nouvelles lignes directrices ont été élaborées sur l'utilisation des langues officielles au cours des enquêtes, des audiences et des examens des motifs de la garde. Ces directives comprenant une section sur les services au public et l'offre active, nous avons tout lieu d'espérer que les problèmes soulevés ne se reproduiront plus.

Nous avons aussi rendu compte du suivi de notre enquête sur l'Administration centrale de la Commission. Cette étude portait sur la participation des cadres supérieurs à l'Administration du Programme des langues officielles, du point de vue des objectifs, des mécanismes de contrôle et de la responsabilité.

Nos recommandations concernant la nécessité d'élaborer un plan d'ensemble pour les services au public ont été mises en œuvre. Ainsi, les dispositions

LACUNE

beaucoup à désirer.

définies objectivement) de la Loi sur les langues officielles.

Le Ministère devrait tout mettre en œuvre pour que les services, tant par les employés civils que par les titulaires de postes militaires, soient offerts dans les deux langues officielles sur les bases et stations militaires faisant l'objet d'une demande importante.

En 1989, lors de notre vérification, le programme de formation en vigueur était conçu pour amener les francophones à recevoir leur instruction militaire en anglais au lieu de prévoir des cours dans les deux langues officielles.

Les lacunes dont nous avons fait état, soit le défaut de planification et d'organisation, le manque de clarté quant aux objectifs et aux méthodes du programme, l'insuffisance de renseignements sur la répartition des ressources et la nécessité de resserrer les mécanismes de contrôle, n'ont pas encore été adéquatement comblées. Nous exhortons le Ministère à prendre les mesures qui s'imposent pour offrir l'instruction militaire dans les deux langues officielles.

En septembre, la Défense nationale et les Forces canadiennes ont émis une directive exigeant que la formation professionnelle soit désormais disponible en français pour tous les corps de métiers jusqu'au niveau de qualification 3, et que les cours d'anglais langue seconde soient offerts aux francophones en fonction des exigences des postes de commande ou de supervision.

Avant même que le référendum sur l'Accord de Charlottetown ne soit annoncé, nous avons communiqué avec Elections Canada afin de connaître les dispositions prises par l'organisme pour se conformer à la Loi sur les langues officielles durant cet événement. Nous voulons ainsi éviter les erreurs survenues lors

de la langue de travail. En effet, le français n'occupe pas une place équitable au sein de l'organisme, particulièrement en ce qui a trait aux documents de travail, aux réunions et aux communications internes.

Par ailleurs, le taux de participation des anglophones est faible (35 p. 100 à la fin de mars 1992) dans la catégorie Soutien administratif. L'organisme devrait s'efforcer de corriger cette situation. De plus, Condition féminine Canada devrait accorder une attention particulière à l'application de l'article 91 de la Loi sur les langues officielles relatif aux exigences linguistiques des postes.

L'absence de politique en matière de langues officielles et le manque de participation des cinq directions dans la mise en œuvre du Programme des langues officielles sont les principales faiblesses relevées sur le plan de l'administration du programme.

DÉFENSE NATIONALE

En 1992, trois études ont été menées au ministère de la Défense nationale. En premier lieu, nous avons évalué dans quelle mesure le Ministère et les Forces canadiennes s'acquittent des obligations que leur impose la Loi sur les langues officielles en ce qui concerne les familles des militaires; puis, nous avons effectué le suivi de notre vérification de 1989 sur la langue de l'instruction militaire dans les Forces canadiennes; enfin, nous avons analysé le Rapport du Comité ministériel sur les langues officielles au sein du ministère de la Défense nationale et dans les Forces armées canadiennes.

Tant au sein de la Défense nationale que des Forces canadiennes, les familles des militaires sont toujours exclues des ayants droit aux services offerts au public. De fait, elles sont assimilées aux employés et ne bénéficient que des services offerts à ces derniers en vertu de la Partie V de la Loi (langue de travail). Il s'agit, selon nous, d'une grave anomalie qui nie les droits linguistiques des nombreuses familles vivant sur les bases.

Notre enquête indique que le CST a réalisé des progrès au cours des dernières années afin de faire accepter l'usage du français comme langue de travail. Cependant, il reste encore des lacunes à combler dans tous les domaines touchés par notre vérification, notamment au chapitre de l'offre active et de la prestation de services dans les deux langues. Il faut également améliorer la planification, l'organisation, l'évaluation des résultats obtenus ainsi que les communications internes et externes afin de favoriser le respect de la Loi.

PROGRÈS

La gestion du Programme des langues officielles s'est améliorée.

Le CST a réalisé des progrès au cours des dernières années afin de faire accepter l'usage du français comme langue de travail.

LACUNES

La participation francophone est trop faible dans la plupart des catégories professionnelles. Beaucoup d'instruments de travail ne sont disponibles qu'en anglais.

CONDITION FÉMININE CANADA

En 1992, Condition féminine Canada a fait l'objet d'une vérification linguistique pour la première fois. L'organisme, qui nous avait fait part de sa volonté de revoir sa situation sur le plan linguistique, se servira de notre rapport comme instrument de travail.

Notre vérification, qui a porté sur la langue de service, la langue de travail, la participation équitable et l'administration du Programme des langues officielles, nous a permis de constater qu'en règle générale, Condition féminine Canada s'acquitte bien de ses obligations au chapitre de la langue de service. Cependant, des améliorations s'imposent au chapitre

politique étrangère du Canada et sa politique en matière de défense. Le CST dessert une clientèle qui est majoritairement anglophone, y compris les nombreux alliés du Canada.

Il ressort de notre vérification que le CST suppose, dans de nombreux cas, que les clients francophones souhaitent recevoir de l'information ou des services en anglais. Cela n'est pourtant pas tout à fait vrai. De plus, les employés ne semblent pas connaître la politique de l'offre active.

Le CST éprouve des difficultés considérables à se conformer aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* touchant l'emploi équitable du français comme langue de travail. Beaucoup d'instruments de travail, notamment les logiciels et les banques de données, ne sont disponibles qu'en anglais, et l'unilinguisme de nombreux surveillants nuit à l'utilisation des deux langues officielles dans le milieu de travail. De plus, les services centraux et du personnel ne sont pas fournis systématiquement dans la langue du bénéficiaire.

Globallement, les taux de participation des franco-

phones et des anglophones sont de 19 p. 100 et 81 p. 100 respectivement. La participation francophone est trop faible dans la plupart des catégories professionnelles, variant de 7,4 p. 100 à 18,8 p. 100, sauf dans les catégories Soutien administratif (25,9 p. 100) et Exploitation (27,6 p. 100).

La gestion du Programme des langues officielles s'est améliorée, la direction ayant notamment fait faire des vérifications internes à cet égard et créé un poste de coordonnateur des langues officielles. Par contre, les gestionnaires et les surveillants ont plus de comptes à rendre et doivent assumer une plus grande part de responsabilités dans l'application du programme. Ainsi, ils sont tenus d'informer les surveillants et les employés de leurs droits et obligations en matière de langues officielles et ils doivent veiller à orienter les employés vers les cours de formation linguistique qui leur conviennent.

Dans l'est de l'Ontario (région bilingue de la subdivision de Kingston), où circulent des équipes de la région du Saint-Laurent, le CN reconnaît qu'il doit adopter des mesures permettant au français d'occuper une place équitable.

Enfin, un commentaire s'impose au sujet de la situation au bureau de la région des Grands-Lacs, situé à Toronto. En effet, plusieurs régions de l'est et du nord-est de l'Ontario sont désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Comme ces régions relèvent presque toutes du bureau de Toronto, ce dernier doit disposer des compétences nécessaires pour être en mesure de fournir ses services internes et de communiquer dans les deux langues officielles, conformément aux dispositions de la Partie V de la Loi.

PROGRÈS

Le CN a publié des versions bilingues de certains instruments de travail afin d'améliorer l'emploi des deux langues officielles au travail.

LACUNE

Il existe des problèmes sérieux touchant la langue de travail dans certaines régions bilingues.

CENTRE DE SÉCURITÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le Centre de sécurité des télécommunications (CST) est un organisme de recherches qui emploie des diplômés dans diverses disciplines. Bien qu'il fasse affaire surtout avec des fonctionnaires, il a également de nombreux contacts avec les entreprises privées et les universités. Le travail du CST, dont les bureaux se trouvent dans la région de la capitale nationale, consiste à assurer la sécurité des communications de l'État fédéral, à la fois par ses conseils et par les moyens qu'il met en œuvre. Avec le soutien du Réseau radio supplémentaire des Forces canadiennes, il a mis sur pied un service de recherche du renseignement électromagnétique afin d'appuyer la

En juillet 1992, nous avons informé l'institution que la politique concernant la diffusion des publications, même si elle peut être souple à l'occasion, confirme le droit des Canadiens de recevoir toute information émanant des administrations centrales dans la langue officielle de leur choix. Nous lui avons donc demandé de revoir ses pratiques relatives à l'envoi de ses documents. En 1992, nous avons quand même reçu neuf plaintes concernant la diffusion à l'échelle nationale de la brochure intitulée *Votre guide des changements proposés à la Constitution du Canada*. Ces dossiers étaient toujours à l'étude à la fin de décembre.

Nous avons également reçu six plaintes au sujet de l'hymne national qui a été chanté en anglais seulement lors des cérémonies de clôture de la conférence constitutionnelle de Vancouver, deux plaintes portant sur le fait que le texte légal de l'entente de Charlottetown n'était pas disponible en français, deux plaintes concernant une lettre unilingue anglaise envoyée à des francophones par le ministre responsable des affaires constitutionnelles, et deux plaintes relatives à une vidéocassette présentée presque entièrement en anglais lors de la conférence constitutionnelle de Vancouver.

CANADIEN NATIONAL

En 1992, le Commissaire a présenté aux autorités du Canadien National (CN) les rapports de deux enquêtes approfondies menées en 1991 et qui portaient sur la langue de travail au Nouveau-Brunswick, au Québec et en Ontario.

Les plaintes reçues portaient sur les communications orales et écrites : communications par radio, bulletins d'exploitation quotidiens, directives en matière linguistique. En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, la région de l'Atlantique et certaines subdivisions des régions du Saint-Laurent et des Grands-Lacs sont désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Le CN émet des bulletins relatifs à l'usage des langues officielles exigeant des contrôleurs de la circulation ferroviaire qu'ils communiquent en anglais dans les situations d'urgence, alléguant qu'il s'agit d'une question de sécurité.

Toutefois, le CN n'a pu démontrer que la sécurité de son personnel ou de son matériel roulant était menacée lorsque, dans certaines circonstances, les personnes communiquaient en français. D'ailleurs, dans quelques subdivisions du Québec, l'usage des langues officielles est pratique courante. Nous avons présenté nos conclusions au ministre des Transports (Direction générale de la Sécurité ferroviaire), selon qui la sécurité dans l'exploitation des chemins de fer serait maintenue si l'on donnait suite à nos recommandations.

En réponse aux recommandations du Commissaire relativement aux instruments de travail, aux communications et aux services internes notamment, le CN compte apporter de nombreux changements afin de régler certains problèmes qui vont à l'encontre de la Loi. Il a, entre autres, publié des versions bilingues de certains instruments de travail tels que les journaux de bord. Toutefois, comme nous l'avons déjà signalé au CN, certains domaines laissent encore à désirer.

En ce qui a trait aux directives en matière de langues officielles, bien que tous les employés connaissent à fond les règles pertinentes du Règlement d'exploitation ferroviaire du Canada, il y a toujours lieu d'en préciser les principes directeurs afin que le français y occupe une place équitable. Ainsi, nous avons demandé que les messages d'urgence diffusés en anglais soient répétés en français dans les régions bilingues étant donné que des employés des deux communautés de langue officielle travaillent dans ces subdivisions.

Le CN s'est engagé à affecter du personnel bilingue dans les régions désignées pour y offrir des services internes et auxiliaires dans les deux langues officielles. Afin que les services internes soient de qualité égale dans les deux langues officielles, le CN devra établir des normes et faire subir des tests linguistiques à certains de ses employés.

Le CN nous a confirmé que tous les instruments de travail généraux et d'usage courant (certains documents unilingues ont déjà fait l'objet de plaintes) seraient disponibles en français dans le nord du Nouveau-Brunswick avant la fin du deuxième trimestre de 1993.

l'absence de formation en français pour les pilotes. À notre avis, l'utilisation grandissante de cours informatisés devrait permettre à la Société d'accroître l'accès des pilotes à la formation en français.

En vertu de l'article 30 de la Loi sur les langues officielles, tous les organismes fédéraux, eu égard à certaines conditions, doivent employer le français et avoir recours aux médias appropriés pour assurer l'efficacité de cette communication. Cette année, nous avons discuté avec Air Canada et le Conseil du Trésor de la portée des règlements découlant de cet article, notamment en ce qui a trait à l'utilisation de la presse de langue minoritaire. À la fin de l'année, des progrès avaient été enregistrés; nous continuerons de suivre ce dossier en 1993.

PROGRÈS

En matière de langue de travail, le Service en vol constitue un modèle et on note des progrès à l'exploitation technique.

LACUNE

Des problèmes persistent à la direction des Opérations aériennes.

BANQUE DU CANADA

Au cours de la dernière décennie, les dirigeants, les gestionnaires et le personnel de la Banque du Canada se sont toujours efforcés de mettre en œuvre la Loi sur les langues officielles. Grâce au gouvernement actuel et à son équipe de gestion, cet organisme a atteint en 1992 un degré de réussite peu commun relativement aux services offerts à sa clientèle, à l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail et à la participation équitable des deux communautés linguistiques. De plus, la Banque reconnaît l'importance d'embaucher du personnel bilingue.

C'est donc en reconnaissance de ces réalisations qu'un certificat de distinction a été décerné cette année à la Banque du Canada : une première dans les

BUREAU DES RELATIONS FÉDÉRALES-PROVINCIALES

La direction de la Banque a donc fait la preuve qu'en matière linguistique la persévérance et la courtoisie donnent des résultats exemplaires.

Nous félicitons tous les intéressés de leur engagement et des résultats remarquables qu'ils ont su obtenir. Signalons, à ce propos, qu'au cours des années, la Banque du Canada a fait l'objet d'un nombre infime de plaintes et qu'elle a toujours réglé avec empressement les quelques cas qui lui ont été signalés.

La Banque du Canada offre au public des services spécifiques. La Banque est en mesure de fournir des renseignements linguistiques en français et en anglais, de répondre aux exigences de la Loi. De plus, elle continue à déployer des efforts afin que le français occupe une place équitable en tant que langue de travail, notamment en s'assurant que ses cadres sont bilingues. Même si depuis plusieurs années la participation des deux groupes de langue officielle est équilibrée, la Banque du Canada cherche à corriger graduellement les quelques faiblesses qui subsistent à l'échelon des cadres et à celui du personnel de soutien. La Banque étant soucieuse de faire honneur à ses obligations linguistiques, on peut s'attendre à ce que d'autres améliorations soient apportées à l'avenir, notamment en matière de langue de travail.

annales du Commissariat aux langues officielles. En rendant cet hommage aux dirigeants et au personnel de cette institution, le Commissaire voulait souligner la constance avec laquelle ils s'attachent à appliquer la Loi et à bien servir le grand public et leurs clientèles spécifiques.

La diffusion, par le Bureau des relations fédérales-provinciales, du document intitulé *Une invitation à bâtir ensemble l'avenir* avait déjà suscité un certain nombre de plaintes en 1991. Ce document a été publié en format bilingue mais également en versions française et anglaise. Or, celles-ci ont été diffusées sans égard suffisant à la langue officielle des destinataires, même dans les régions où vivent d'importantes communautés minoritaires de langue officielle, ce qui allait à l'encontre de l'article 22 de la Loi sur les langues officielles.

6. Les travaux à effectuer en 1993

En 1993, nous poursuivrons notre étude sur l'utilisation des deux langues officielles dans l'emballage et l'étiquetage. Selon nos conclusions, nous formulons, le cas échéant, des recommandations en vue de faire respecter le droit des citoyens canadiens d'être informés dans leur langue, surtout lorsque l'information requise touche à leur santé et à leur sécurité. Nous espérons que les règlements puissent être rendus aussi simples, aussi réalistes et aussi peu coûteux que possible, tout en protégeant les consommateurs canadiens.

b) LES ENQUÊTES ET LES VÉRIFICATIONS

AIR CANADA

En 1992, nous avons donné suite à la vérification linguistique effectuée en 1990 au sein de trois grandes directions d'Air Canada au Québec, soit l'Exploitation technique, le Service en vol et les Opérations aériennes. De plus, en vue de régler un certain nombre de plaintes, nous évaluons dans quelle mesure la Société a recouru à la presse de langue minoritaire.

À la direction de l'Exploitation technique à Montréal, la situation du français comme langue de travail s'est améliorée au cours des dernières années. Grâce à l'augmentation du nombre de surveillants bilingues, la direction est mieux en mesure de respecter les droits linguistiques des employés francophones. Cependant, des améliorations pourraient être apportées dans le secteur de la formation spécialisée.

Les mécaniciens de langue française reçoivent des cartes de travail en anglais seulement. Dans notre suivi, nous avons examiné le rapport préparé par la Société sur l'essai de cartes de travail en français par un groupe de mécaniciens francophones volontaires. À la suite de cet essai, Air Canada a décidé de renoncer à l'utilisation de ces cartes, évoquant notamment des raisons financières et de sécurité aérienne. Les volontaires que nous avons interviewés ont dit préférer utiliser les cartes rédigées en anglais, en revanche,

Ils ont insisté sur l'importance de pouvoir parler de leur travail en français avec leurs surveillants. Nous prenons bonne note de la décision d'Air Canada, mais nous encourageons la Société à continuer de prendre des mesures pour respecter les droits linguistiques des employés dans toutes les autres situations : discussions entre cadres et employés sur des questions techniques, réunions, prestation de services centraux, etc.

Au sein de la direction du Service en vol, les entrevues de suivi que nous avons menées ont révélé que le milieu de travail était favorable à l'emploi du français et de l'anglais. Tous les surveillants des agents de bord doivent être capables d'utiliser les deux langues. En 1992, cette direction a offert en français le cours sur les mesures d'urgence, lequel est suivi chaque année par les agents de bord. Les employés auxquels nous avons parlé étaient très satisfaits de l'utilisation des deux langues à la base de Montréal.

Le secrétariat de la direction des Opérations aériennes continue d'offrir ses services dans les deux langues officielles. Le bureau d'affectation des équipages, qui dispose en principe d'un nombre adéquat d'employés bilingues, a fait l'objet de deux plaintes : des pilotes francophones n'auraient pu recevoir certains services en français. Le responsable de ce bureau ayant accepté d'intervenir rapidement, les pilotes devraient dorénavant recevoir ces services dans la langue officielle de leur choix.

La situation du français comme langue de travail n'a pas fait de progrès à l'intérieur des Opérations aériennes. Les activités se déroulent principalement en anglais, ce qui limite nécessairement l'utilisation du français. Toutefois, il ne semble pas que le français soit employé même dans les cas où cela serait possible. Par exemple, malgré le nombre important de pilotes francophones à la base de Montréal, les réunions annuelles ont lieu uniquement en anglais. De même, malgré la présence de surveillants et d'instructeurs bilingues, les pilotes francophones ne bénéficient généralement ni d'un encadrement, ni d'une formation technique dans leur langue. Enfin, nous examinons actuellement plusieurs plaintes touchant

Les enjeux de l'environnement

Les questions environnementales préoccupent de plus en plus les citoyens, et les considérations écologiques poussent l'industrie à réduire les emballages des produits. Un emballage réduit diminue d'autant l'espace requis pour l'étiquetage bilingue. Le problème est plus sérieux pour certains produits dangereux, les exigences réglementaires étant plus contraignantes, ainsi que pour les produits vendus en petits formats car les mises en garde peuvent être en caractères si petits qu'ils sont illisibles dans une langue comme dans l'autre. Il nous semble important de veiller à maintenir un juste équilibre entre l'information jugée nécessaire pour les consommateurs et la nécessité de diminuer, sur les emballages, l'espace disponible pour afficher cette information afin de protéger l'environnement.

5. Le point de vue des organismes gouvernementaux

Les organismes responsables de l'élaboration et de l'application des règlements reconnaissent les problèmes auxquels font face les associations, l'industrie et les consommateurs canadiens. Toutefois, étant donné le personnel limité dont ils disposent, ils estiment qu'ils font de leur mieux pour y trouver des solutions. Ainsi, ils procèdent à des vérifications éclair de produits d'importation à la frontière, repèrent les entreprises qui ne respectent pas la réglementation ainsi que les produits non conformes aux exigences linguistiques du règlement, mènent des campagnes d'information dans les ambassades et les consulats et procèdent à l'examen des étiquettes, selon un échantillonnage au hasard.

Cependant, ces initiatives ne suffisent pas pour changer la perception que la réglementation sur l'emballage et l'étiquetage bilingues est importune. Il faudrait sans doute adapter l'information à ce sujet en fonction des groupes visés, favoriser une meilleure collaboration entre les principaux organismes chargés de l'élaboration et de l'application de la réglementation [Santé et Bien-être social Canada, Consommation et Affaires commerciales Canada, Revenu Canada (Douanes et Accise)] et veiller à ce que les règlements en vigueur soient mieux respectés.

4. Les problèmes et les causes d'irritation de la réglementation

Par contre, les petites entreprises peuvent avoir plus de difficultés à assumer les coûts reliés au bilinguisme qui représentent, pour elles, une part plus importante des coûts de production.

Pour tous les représentants des associations de gens d'affaires et de consommateurs canadiens que nous avons consultés, le principal problème tient à l'application inégale et inéquitable de la réglementation en vigueur au Canada.

À leurs yeux, il est particulièrement inquiétant que les partenaires commerciaux du Canada ne soient pas assujettis aux règlements canadiens, car les sociétés canadiennes sont désavantagées quand les consommateurs peuvent acheter des produits qui dérogent à nos règlements.

L'absence de normes communes

L'absence de normes communes à tous les secteurs de l'industrie canadienne et à toutes les provinces, normes auxquelles seraient également soumis les partenaires commerciaux du Canada, pose un problème d'autant plus préoccupant qu'il se conjugue à la présence de nombreux organismes de réglementation (Agriculture Canada, Revenu Canada (Douanes et Accise), Consommation et Affaires commerciales Canada, Santé et Bien-être social Canada). Le spécialiste s'y retrouve peut-être facilement, mais il en va tout autrement du public ou de l'industrie, pour qui la réglementation, complexe, est une véritable jungle administrative : nombreux centres de responsabilités (parfois uniques, parfois partagés), compétences fédérale et provinciales, divers critères variés d'exemption. Les plaintes que nous recevons du public indiquent la nécessité d'informer les consommateurs des exigences linguistiques en matière d'emballage et d'étiquetage.

Constatations préliminaires

1. Un large consensus

La plupart des regroupements de consommateurs et des représentants de l'industrie qui ont été consultés appuient la politique sur l'emballage et l'étiquetage bilingue sur les produits de consommation, surtout lorsqu'il s'agit de produits pouvant nuire à la santé et à la sécurité des consommateurs canadiens. Ils recon-naissent que c'est une question d'équité envers les citoyens d'expression française et d'expression anglaise. D'ailleurs, cette pratique est bien ancrée dans les mœurs commerciales canadiennes : un grand nombre y voit la meilleure façon d'atteindre, à peu de frais, l'ensemble de la clientèle; pour d'autres, cette politique fait partie de l'identité canadienne.

2. Les pratiques courantes

La plupart des grands distributeurs de produits canadiens à l'échelle nationale, cherchant à simplifier leurs opérations et à réduire les coûts, optent pour le bilinguisme intégral. Citons, par exemple, les sociétés Heinz, Kraft-General Foods, Kellogg et Campbell, dans le domaine de l'alimentation, et Black and Decker, Philips Electronics, Proctor-Silex, Rubbermaid, dans le secteur des biens durables.

D'autres entreprises se contentent de se conformer aux exigences linguistiques minimales, dont nous résumons ici l'essentiel. Doivent figurer, en français et en anglais,

- sur les produits alimentaires :
 - le nom du produit,
 - la liste des ingrédients,
 - la quantité nette et
 - l'information nutritionnelle (si inscrite);
- sur les produits non-alimentaires :
 - le nom du produit et
 - la quantité;

3. Les coûts reliés au bilinguisme

Notre étude nous a cependant permis de constater que certains produits comportaient une mise en garde en anglais seulement. Un produit peut-il présenter un risque pour un seul groupe linguistique ? L'étiquetage bilingue est une question d'équité lorsque la santé et la sécurité des Canadiens sont en jeu. Par exemple, la mise en garde apposée sur des flotteurs pour enfants devrait, à notre avis, être considérée comme une exigence réglementaire reliée à la sécurité. Cette mise en garde, qui aurait dû se lire comme suit : « Mise en garde : ne pas laisser les enfants sans surveillance. Ne pas utiliser comme gilet de sauvetage. Gonfler sans excès. », apparaissait en anglais seulement sur le produit.

En regard des autres exigences de la réglementation, celles associées au bilinguisme sont minimes. De plus, à ce chapitre, la loi prévoit même des exemptions, notamment pour les produits vendus localement et les produits mis à l'essai.

- sur les produits dangereux :
 - le mode d'emploi et
 - la mise en garde;
- sur les étiquettes des vêtements :
 - la composition des fibres textiles.

Les personnes qui s'opposent à l'emploi des deux langues officielles dans l'emballage et l'étiquetage invoquent le plus souvent les coûts résultant de cette pratique pour expliquer leur résistance.

Pourtant, selon les représentants de l'industrie, il est difficile de déterminer avec précision les coûts reliés aux exigences en matière de bilinguisme étant donné qu'ils sont inclus dans la totalité des coûts que les divers secteurs doivent payer pour se conformer aux autres règlements qui les régissent. Ainsi, pour un produit fabriqué et mis en marché en grande quantité, qui atteint donc une vaste clientèle, le coût du bilinguisme est négligeable car il ne représente qu'un faible pourcentage du prix de revient.

nécessité de traduire les sections techniques des devis descriptifs. Nous comptons aussi préciser les cas où le personnel en contact avec le public n'a pas les compétences linguistiques nécessaires pour offrir un service dans les deux langues officielles. Enfin, nous voulons cultiver chez les fonctionnaires l'idée selon laquelle servir le fournisseur dans la langue de son choix facilite tout simplement les relations d'affaires.

!!! L'EMBALLAGE ET L'ÉTIQUETAGE

Certains prétendent que l'emploi de deux langues est source d'irritation pour bon nombre de citoyens. Ainsi, on met fréquemment en doute l'utilité des emballages bilingues et les coûts rattachés à cette pratique en vigueur depuis plus de vingt ans au pays. Au cours des quatre dernières années, nous avons traité quelque 225 plaintes relatives à l'emballage et à l'étiquetage. Nous avons donc décidé d'entreprendre une étude afin de déterminer l'étendue du problème et les causes de cette irritation, mais aussi pour trouver d'éventuelles solutions.

Dans le cadre de notre étude, nous avons mené des entrevues auprès d'organismes fédéraux de réglementation, dont Consommation et Affaires commerciales Canada et Santé et Bien-être social Canada, ainsi qu'auprès de porte-parole d'associations de consommateurs et de l'industrie canadienne. Parmi les groupes consultés, mentionnons entre autres l'Association des consommateurs du Canada, l'Association des manufacturiers canadiens, l'Association des importateurs canadiens, l'Institut des aliments du Canada, l'Association canadienne de l'emballage et la Fédération canadienne de l'entrepreneuriat indépendant. Bien que l'étude ne soit pas encore terminée, en voici les constatations préliminaires.

Suivi

le processus d'appel d'offres est interrompu jusqu'à ce que la traduction soit achevée. Toutefois, les cas de ce genre sont rares. À la Défense nationale, quelque 80 p. 100 des devis descriptifs proviennent des États-Unis et n'existent qu'en anglais. Au Canada, 85 p. 100 des devis descriptifs sont entièrement rédigés en anglais et 15 p. 100 seulement dans les deux langues. Le personnel du MAS estime que 80 p. 100 des devis descriptifs envoyés à des entreprises québécoises sont rédigés uniquement en anglais.

Faut-il traduire ces documents, parfois volumineux, souvent très techniques et le plus souvent destinés à une poignée de lecteurs? Si oui, comment s'y prendre? La réflexion se poursuit, un comité du ministère de la Défense nationale ayant recommandé la création d'un mécanisme qui assure l'examen des cas un à un.

Les fournisseurs trouvent plus important de pouvoir parler leur langue que de recevoir une documentation bilingue. Le MAS a une très bonne capacité bilingue parmi son personnel, mais on ne peut en dire autant du MDN où la moitié seulement des postes bilingues sont occupés par un titulaire compétent, de sorte que toute la gamme des achats ne peut se faire dans les deux langues.

Nous avons constaté que l'offre active de services, en particulier l'accueil téléphonique dans les deux langues, revêt une importance particulière puisque les fournisseurs tendent à adopter la langue qui semble convenir à leur interlocuteur ou à l'entrepren- prise à laquelle ils s'adressent. Le MAS et le MDN ont chacun besoin d'améliorer leur rendement à cet égard, s'ils veulent répondre correctement aux fournisseurs et respecter leurs obligations en vertu de la Loi.

Nous terminerons cette étude et approfondirons certaines de nos conclusions préliminaires en 1993. De concert avec Approvisionnements et Services Canada, le ministère de la Défense nationale et les fournisseurs, nous poursuivrons notre réflexion sur la

2. L'ENQUÊTEUR

a) LES ÉTUDES SPÉCIALES

1) LES FOURNISSEURS DU QUÉBEC

Le gouvernement fédéral consacre environ huit milliards de dollars par an à l'achat de biens et de services. Aux ministères des Approvisionnements et Services (MAS) et de la Défense nationale (MDN), où se fait la plus grande partie de ces achats, plus de 20 000 employés sont affectés à plein temps à cette activité. L'État offre ainsi annuellement aux entreprises canadiennes quelque 250 000 occasions d'affaires de toutes catégories, des avions de chasse aux trombones.

Approvisionnement et Services Canada et le ministère de la Défense nationale

Outre les dépenses liées aux grands projets de l'État, tels la construction de frégates ou la fabrication de matériel électronique de pointe, le MAS et le MDN consacrent par voie d'adjudication près de trois milliards de dollars à des marchés publics de moindre envergure. La part de ces marchés offerte aux entreprises québécoises représente quelque 300 millions.

Par conséquent, les gens d'affaires québécois, francophones en majorité, effectuent d'importantes transactions avec les fonctionnaires fédéraux, transactions qui contribuent à la santé financière de plusieurs entreprises et dont dépend parfois leur survie. En 1992, nous avons entrepris d'étudier cette question aussi complexe que délicate. Les fournisseurs ont tous hésité à se plaindre officiellement des écarts linguistiques du gouvernement fédéral, craignant peut-être de subir des représailles. Ainsi, depuis 1988, le Commissariat n'a reçu que cinq plaintes relatives à la mauvaise qualité du service en français de l'administration centrale d'Approvisionnements et Services Canada. La seule plainte venant du Québec portait sur un service téléphonique unilingue français.

Constatations préliminaires

Nous nous sommes d'abord penchés sur les principes et les mécanismes régissant les achats. Nous avons ensuite mené un sondage auprès des fournisseurs et rencontré des représentants de plusieurs grandes sociétés québécoises qui font affaire avec le gouvernement fédéral, dont Bombardier, Marconi Canada et Pratt & Whitney. Enfin, nous avons interrogé 50 employés des deux principaux ministères intéressés (MAS et MDN) et examiné certains dossiers. L'analyse des résultats se poursuit.

La première anomalie que nous ayons constatée a trait à la politique du Conseil du Trésor en matière de communications avec les fournisseurs qui consiste en recommandations plutôt qu'en directives (on y emploie exclusivement le conditionnel). Aucune disposition ne prévoit des mesures de contrôle ou de vérification. En conséquence, même si les ministères sont tenus de communiquer avec les fournisseurs dans la langue que ces derniers préfèrent, les fonctionnaires ne le font pas systématiquement. À notre avis, cet usage est aussi inefficace qu'insatisfaisant.

Les demandes de soumissions relèvent d'Approvisionnement et Services Canada. Les achats de plus de 25 000 \$ doivent faire l'objet d'un appel d'offres ouvert transmis sur un panneau d'affichage électronique exploité par une firme sous-traitante du MAS. Les ministères doivent soumettre leurs demandes d'achat au MAS qui les examine et en prépare un résumé bilingue. C'est ce résumé qui apparaît sur le panneau d'affichage. Dans un proche avenir, les ministères pourront communiquer directement avec le sous-traitant chargé de l'affichage électronique qui n'a pas le pouvoir de refuser les documents reçus sans résumé bilingue et qui n'a pas de service de traduction.

Les ministères qui font des achats par l'intermédiaire du MAS préparent les documents nécessaires souvent rédigés en une seule langue et envoyés tels quels à l'éventuel fournisseur. Si un fournisseur réclame des documents dans l'autre langue officielle,

Tableau III.10

Taux de participation dans les organismes devant se conformer à la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique (LRTFP) 1-2

Organismes		TOTAL		Francophones		Anglophones	
Bureau du surintendant des institutions financières	377	97	25,7 %	280	74,3 %		
Bureau du vérificateur général du Canada	627	231	36,8 %	396	63,2 %		
Commission des relations de travail dans la fonction publique	130	77	59,2 %	53	40,8 %		
Conseil consultatif canadien sur la situation de la femme	41	23	56,1 %	18	43,9 %		
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada	109	63	57,8 %	46	42,2 %		
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie	171	86	50,3 %	85	49,7 %		
Conseil de recherches médicales	67	24	35,8 %	43	64,2 %		
Conseil économique du Canada	96	40	41,7 %	56	58,3 %		
TOTAL							
Organismes		TOTAL		Francophones		Anglophones	
Bureau du surintendant des institutions financières	377	280	74,3 %	97	25,7 %		
Bureau du vérificateur général du Canada	627	396	63,2 %	231	36,8 %		
Commission des relations de travail dans la fonction publique	130	53	40,8 %	77	59,2 %		
Conseil consultatif canadien sur la situation de la femme	41	18	43,9 %	23	56,1 %		
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada	109	46	42,2 %	63	57,8 %		
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie	171	85	49,7 %	86	50,3 %		
Conseil de recherches médicales	67	43	64,2 %	24	35,8 %		
Conseil économique du Canada	96	56	58,3 %	40	41,7 %		
TOTAL							
Organismes		TOTAL		Francophones		Anglophones	
Conseil national de recherches du Canada	2 903	751	25,9 %	2 152	74,1 %		
Canada							
Office national du film	720	405	56,2 %	315	43,8 %		
Pétrole et gaz des Indiens du Canada	72	2	2,8 %	70	97,2 %		
TOTAL	5 313	1 799	33,9 %	3 514	66,1 %		

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor, décembre 1991.

Tableau III.11

Taux de participation dans d'autres organismes

Organismes		TOTAL		Francophones		Anglophones	
Conseil national de recherches du Canada	2 903	751	25,9 %	2 152	74,1 %		
Canada							
Office national du film	720	405	56,2 %	315	43,8 %		
Pétrole et gaz des Indiens du Canada	72	2	2,8 %	70	97,2 %		
TOTAL	5 313	1 799	33,9 %	3 514	66,1 %		

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor, décembre 1991.

Organismes		TOTAL		Francophones		Anglophones	
Conseil national de recherches du Canada	17 683	3 311	18,7 %	14 370	81,3 %		
Forces canadiennes	117 540	30 367	25,8 %	87 172	74,2 %		
Gendarmerie royale du Canada (membres)							
TOTAL	117 540	30 367	25,8 %	87 172	74,2 %		

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor, décembre 1991.

Tableau III.9 (suite)
Taux de participation dans les sociétés d'État

Sociétés d'État	Franco-phones		Anglo-phones		Inconnu	
	17	82	17	4	4,9 %	—
Société du port de Prince Rupert	—	78	100 %	—	—	—
Société du port de Québec	—	95,1 %	—	—	—	—
Société du port de Saint-Jean (T.-N.)	17	—	17	—	—	—
Société du port de Saint-Jean (N.-B.)	43	2	41	—	—	—
Société du port de Vancouver	185	3	182	—	—	—
TOTAL	17	82	17	4	4,9 %	—
Sociétés d'État	Franco-phones		Anglo-phones		Inconnu	
	56	154	30,1 %	69,5 %	0,4 %	2
Société immobilière du Canada	56	154	30,1 %	69,5 %	0,4 %	2
Société pour l'expansion des exportations	512	154	30,1 %	69,5 %	0,4 %	2
Société Radio-Canada	10 234	4 539	44,4 %	55,6 %	—	—
Via Rail Canada Inc.	4 447	1 714	38,5 %	61,5 %	—	—
TOTAL	129 823	3 591	25,9 %	70,1 %	4,0 %	5 240

Source : Système d'information sur les langues officielles II, Conseil du Trésor, décembre 1991.

Tableau III.9 (suite)
Taux de participation dans les sociétés d'État

Sociétés d'État	Francophones	Anglophones	Inconnu
Corporation commerciale canadienne	100	25	75
Corporation du Havre Canada Ltée	27	—	27
Energie atomique du Canada Ltée	4 711	232	4 479
Marine Atlantique	2 915	99	2 816
Monnaie royale canadienne	665	305	360
Musée canadien de la nature	273	78	195
Musée canadien des civilisations	619	332	287
Musée des beaux-arts du Canada	298	117	181
Musée national des sciences et de la technologie	208	94	114
Office canadien du poisson salé	14	1	13
Office de commercialisation du poisson d'eau douce	198	13	185
TOTAL	100	25	75
Sociétés d'État	Francophones	Anglophones	Inconnu
Société canadienne d'hypothèques et de logement	2 757	829	1 928
Société canadienne des ports	136	68	68
Société canadienne des postes	58 665	15 253	43 412
Société d'assurance-dépôts du Canada	86	20	66
Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne	188	115	73
Société de développement du Cap-Breton	2 671	3	2 668
Société d'expansion du Cap-Breton	51	—	51
Société du crédit agricole	808	193	615
Société du port de Halifax	69	3	66
Société du port de Montréal	420	400	20
TOTAL	2 757	829	1 928

Tableau III.9
Taux de participation dans les sociétés d'État

Sociétés d'État				Sociétés d'État			
Anglo-phones	Franco-phones	TOTAL	Inconnu	Anglo-phones	Franco-phones	TOTAL	Inconnu
Administration de la voie maritime du Saint-Laurent	292	902	431	47,8 %	32,4 %	292	5 059
• Société des ponts Jacques-Cartier et Champlain	44		3	41	6,8 %		144
• Société du pont international de la voie maritime	19		3	16	15,8 %		40
Administration de pilotage de l'Atlantique	63		63	100 %	—		303
Administration de pilotage des Grands Lacs	93		43	50	46,2 %		229
Administration de pilotage des Laurentides	59		59	—	100 %		31
Administration de pilotage du Pacifique	61		—	61	—		188
Banque du Canada	2 144		750	1 394	35,0 %		48
Banque fédérale de développement	1 111		368	743	66,9 %		114
TOTAL				TOTAL			
Anglo-phones	19 636	62,5 %	16,1 %	Anglo-phones	19 636	62,5 %	16,1 %
Franco-phones	6 702	21,3 %	—	Franco-phones	6 702	21,3 %	—
TOTAL	31 397			TOTAL	31 397		
Sociétés d'État				Sociétés d'État			
• Autoport Limitée	144		—	144	—		144
• CN Exploration Inc.	67		—	67	100 %		67
• Investissements du CN	58		18	31,0 %	69,0 %		40
• La Tour CN limitée	309		6	1,9 %	98,1 %		303
Centre de recherches pour le développement international	361		132	36,6 %	63,4 %		229
Centre international d'exploitation des océans	57		26	45,6 %	54,4 %		31
Centre national des arts	462		274	59,3 %	40,7 %		188
Commission canadienne du blé	473		9	1,9 %	98,1 %		464
Conseil canadien des normes	68		20	29,4 %	70,6 %		48
Conseil des arts du Canada	235		121	51,5 %	48,5 %		114
Construction de Défense	224		39	17,4 %	82,6 %		185
TOTAL				TOTAL			
Anglo-phones	19 636	62,5 %	16,1 %	Anglo-phones	19 636	62,5 %	16,1 %
Franco-phones	6 702	21,3 %	—	Franco-phones	6 702	21,3 %	—
TOTAL	31 397			TOTAL	31 397		

Tableau III.8 (suite)
Taux de participation dans les ministères

Ministères		TOTAL		Francophones		Anglophones	
Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes	21	19	99,5 %	2	9,5 %	14 364	79,5 %
Secrétariat d'Etat	2 131	1 644	77,1 %	487	22,9 %	533	60,2 %
Secrétariat du Gouverneur général	115	75	65,2 %	40	34,8 %	4 847	68,7 %
Service correctionnel	10 203	3 478	34,1 %	6 725	65,9 %	46	49,5 %
Solliciteur général – GRC Comité externe d'examen	245	78	31,8 %	167	68,2 %	22	75,9 %
Statistique Canada	4 788	1 784	37,3 %	3 004	62,7 %	3	25 %
TOTAL		216 688		60 826		155 862	
Ministères		TOTAL		Francophones		Anglophones	
Transports Canada	18 061	3 697	20,5 %	14 364	79,5 %	14 364	79,5 %
Travail Canada	885	352	39,8 %	533	60,2 %	533	60,2 %
Travaux publics Canada	7 059	2 212	31,3 %	4 847	68,7 %	4 847	68,7 %
Tribunal canadien du commerce extérieur	93	47	50,5 %	46	49,5 %	46	49,5 %
Tribunal d'appel des anciens combattants	29	7	24,1 %	22	75,9 %	22	75,9 %
Tribunal de la concurrence	12	9	75 %	3	25 %	3	25 %
TOTAL	216 688	60 826	28,1 %	155 862	71,9 %	155 862	71,9 %

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor, décembre 1992.

PARTIE III

Tableau III.8 (suite)
Taux de participation dans les ministères

Ministères		TOTAL		Francophones		Anglophones	
Diversification de l'économie de l'Ouest	276	7,6 %	21	255	92,4 %	1 372	65,3 %
Elections Canada	105	83	79,0 %	22	21,0 %	424	68,2 %
Emploi et Immigration Canada	23 710	7 342	31,0 %	16 368	69,0 %	61	64,2 %
Energie, Mines et Ressources Canada	3 913	1 143	29,2 %	2 770	70,8 %	29	96,7 %
Environnement Canada	9 232	2 052	22,2 %	7 180	77,8 %	244	85,6 %
Finances Canada	890	319	35,8 %	571	64,2 %	235	56,4 %
Forêts Canada	1 356	307	22,6 %	1 049	77,4 %	4 663	82,7 %
Gendarmerie royale du Canada	3 344	694	20,8 %	2 650	79,2 %	71	81,6 %
Greffes de la Cour d'impôt	121	82	67,8 %	39	32,2 %	10 602	79,6 %
Greffes de la Cour fédérale du Canada	336	170	50,6 %	166	49,4 %	15 474	71,7 %
Industrie, Sciences et Technologie Canada	1 881	555	29,5 %	1 326	70,5 %	6 353	75,3 %
Investissement Canada	107	30	28,0 %	77	72,0 %	4	44,4 %
Ministères		TOTAL		Francophones		Anglophones	
Justice	2 101	729	34,7 %				
Multiculturalisme et Citoyenneté	622	198	31,8 %				
Office de stabilisation des prix agricoles	95	34	35,8 %				
Office du transport des grains	30	1	3,3 %				
Office national de l'énergie	285	41	14,4 %				
Office national des transports du Canada	417	182	43,6 %				
Pêches et Océans	5 638	975	17,3 %				
Protection civile	87	16	18,4 %				
Revenu Canada (Douanes et Accise)	13 327	2 725	20,4 %				
Revenu Canada (impôt)	21 580	6 106	28,3 %				
Santé et Bien-être social Canada	8 432	2 079	24,7 %				
Secrétariat canadien	9	5	55,6 %				
TOTAL		TOTAL		Francophones		Anglophones	

PARTIE III

Tableau III.8 (suite)
Taux de participation dans les ministères

Ministères				Ministères			
Commission canadienne des pensions	27	22,2 %	6	Condition féminine Canada	54	42,6 %	23
Commission canadienne du lait	57	56,1 %	32	Conseil canadien des relations du travail	93	63,4 %	59
Commission de la capitale nationale	870	452	52,0 %	Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses	8	0	0
Commission de la fonction publique	1 938	1 162	60,0 %	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	399	48,6 %	194
Commission de l'immigration et du statut de réfugié	720	234	32,5 %	Conseil d'examen du prix des médicaments	17	17,6 %	3
Commission de réforme du droit	11	63,6 %	7	Conseil du Trésor	589	37,5 %	221
Commission de révision des marchés publics	4	50 %	2	Conseil national des produits agricoles	12	41,7 %	5
Commission du droit d'auteur Canada	4	75 %	3	Consommation et Affaires commerciales Canada	2 140	37,9 %	811
Commission mixte internationale	15	6,7 %	1	Contrôle général	137	30,7 %	42
Commission nationale des libérations conditionnelles	268	104	38,8 %	Cour suprême du Canada	127	57,5 %	73
Communications Canada	2 189	838	38,3 %	Défense nationale	30 440	6 077	20 %
TOTAL				TOTAL			
Francophones				Francophones			
6	22,2 %	32	56,1 %	23	42,6 %	59	63,4 %
32	56,1 %	32	56,1 %	59	63,4 %	59	63,4 %
452	52,0 %	452	52,0 %	0	0	0	0
1 162	60,0 %	1 162	60,0 %	194	48,6 %	194	48,6 %
234	32,5 %	234	32,5 %	221	37,5 %	221	37,5 %
7	63,6 %	7	63,6 %	3	17,6 %	3	17,6 %
2	50 %	2	50 %	5	41,7 %	5	41,7 %
3	75 %	3	75 %	811	37,9 %	811	37,9 %
1	6,7 %	1	6,7 %	42	30,7 %	42	30,7 %
104	38,8 %	104	38,8 %	73	57,5 %	73	57,5 %
838	38,3 %	838	38,3 %	20 %	6 077	20 %	6 077
Anglophones				Anglophones			
21	77,8 %	25	43,9 %	31	57,4 %	34	36,6 %
418	48,0 %	418	48,0 %	8	100 %	8	100 %
776	40,0 %	776	40,0 %	205	51,4 %	205	51,4 %
486	67,5 %	486	67,5 %	14	82,4 %	14	82,4 %
4	36,4 %	4	36,4 %	368	62,5 %	368	62,5 %
2	50 %	2	50 %	7	58,3 %	7	58,3 %
1	25 %	1	25 %	1 329	62,1 %	1 329	62,1 %
14	93,3 %	14	93,3 %	95	69,3 %	95	69,3 %
164	61,2 %	164	61,2 %	54	42,5 %	54	42,5 %
1 351	61,7 %	1 351	61,7 %	24 363	80 %	24 363	80 %

Tableau III.8
Taux de participation dans les ministères

Ministères		TOTAL		Francophones		Anglophones	
Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada	4 148	1 276	30,8 %	2 872	69,2 %	54	50,5 %
Affaires indiennes et du Nord Canada	3 567	633	17,7 %	2 934	82,3 %	72	79,1 %
Agence canadienne de développement international	1 249	725	58,0 %	524	42,0 %	198	47,7 %
Agence de promotion économique du Canada Atlantique	354	97	27,4 %	257	72,6 %	5	3,2 %
Agence spatiale canadienne	152	62	40,8 %	90	59,2 %	21	22,3 %
Agriculture Canada	9 956	2 120	21,3 %	7 836	78,7 %	13	40,6 %
Anciens combattants	3 486	1 343	38,5 %	2 143	61,5 %	44	54,3 %
Approvisionnement et Services Canada	8 495	3 557	41,9 %	4 938	58,1 %	43	27,7 %
Archives nationales	777	305	39,3 %	472	60,7 %	106	65,0 %
Bibliothèque nationale	515	196	38,1 %	319	61,9 %	704	93,9 %
Bureau canadien d'enquête sur les accidents de transport et de la sécurité des transports	290	88	30,3 %	202	69,7 %	46	6,1 %
TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL	
Ministères		TOTAL		Francophones		Anglophones	
Bureau des relations fédérales-provinciales	107	53	49,5 %			54	50,5 %
Bureau des services juridiques des pensions	91	19	20,9 %			72	79,1 %
Bureau du Conseil privé	415	217	52,3 %			198	47,7 %
Bureau fédéral de développement régional (Québec)	156	151	96,8 %			5	3,2 %
Centre canadien de gestion	94	73	77,7 %			21	22,3 %
Commissaire à la magistrature fédérale	32	19	59,4 %			13	40,6 %
Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée	81	37	45,7 %			44	54,3 %
Commissariat aux langues officielles	155	112	72,3 %			43	27,7 %
Commission canadienne des droits de la personne	163	57	35,0 %			106	65,0 %
Commission canadienne des grains	750	46	6,1 %			704	93,9 %

CONCLUSION

Dans l'ensemble, l'effectif des institutions fédérales reflète la proportion des deux communautés de langue officielle dans la population canadienne même si certains déséquilibres sectoriels et régionaux subsistent. Notons que le Conseil du Trésor a donné suite à notre recommandation de réviser ses directives. En fin d'année, il achevait l'élaboration de sa politique sur les langues officielles dont une partie porte sur la participation.

les provinces et les territoires, sauf au Québec et en Ontario, et l'anglais est la langue de la plus grande partie du public servi. Par ailleurs, plus de 60 p. 100 de son effectif se trouvent dans l'Ouest canadien.

LA GESTION

S'il y a une catégorie où la participation équitale des deux groupes linguistiques est d'une importance capitale, c'est bien celle de la Gestion. Les membres de cette catégorie sont appelés à jouer un rôle de premier plan auprès des employés. En outre, il est essentiel de veiller à la participation équitale des deux groupes linguistiques au sein d'une fonction publique saine qui vise à offrir des services de qualité au public et à créer un milieu de travail adéquat.

Cette année, la participation francophone dans la catégorie Gestion a augmenté de 0,2 p. 100 pour se chiffrer à 22,7 p. 100 (toujours inférieure, toutefois, au pourcentage de francophones dans la population). Le tableau III.7 fait état de la participation au sein de la catégorie Gestion depuis 1980.

LA RELÈVE

L'avenir en matière de participation dans la catégorie Gestion est prometteur. En effet, la proportion de francophones qui font partie de la relève, soit ceux de niveaux EX moins 1 et EX moins 2, a augmenté pour se situer à 25,2 p. 100. De plus, nous sommes heureux de constater que la Commission de la fonction publique a mis sur pied un nouveau Programme de stagiaires en gestion visant à recruter surtout des employés à l'extérieur de la fonction publique. Grâce à ce nouveau programme, on prévoit recruter chaque année une certaine de stagiaires

des ministères et organismes fédéraux, montrent que malgré certains écarts importants, la participation des deux groupes est équitable dans l'ensemble.

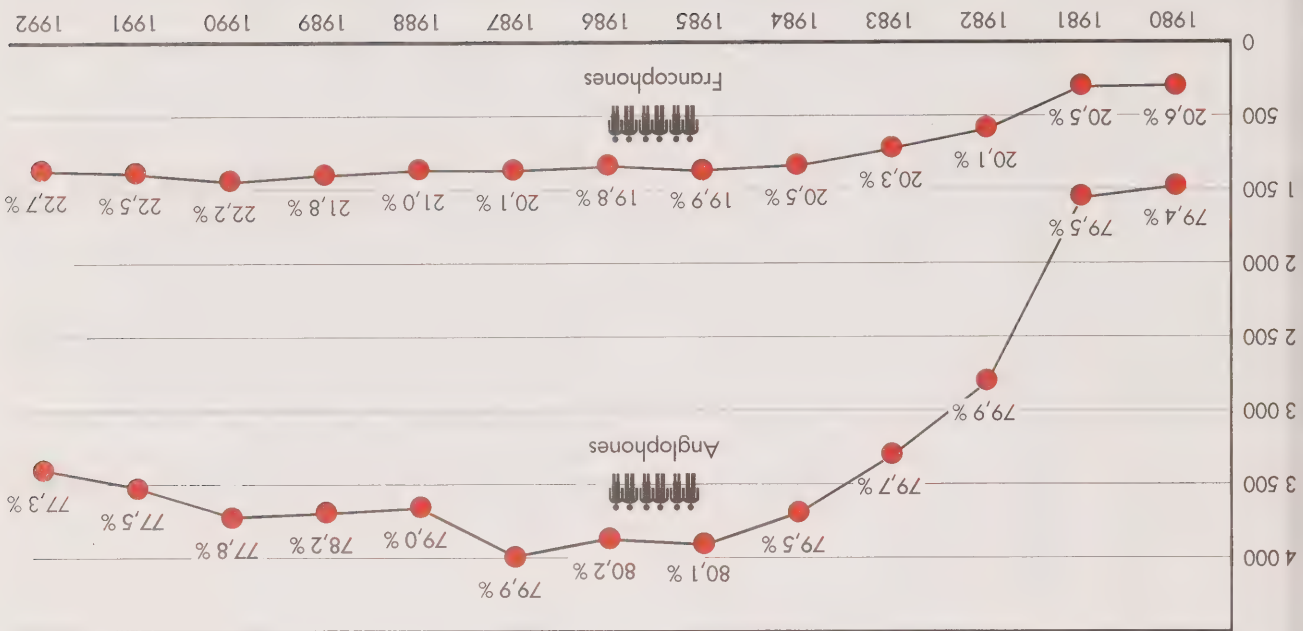
Il faut noter que la composition linguistique d'une institution donnée peut être influencée par l'emplacement de ses bureaux (région de la capitale nationale ou ailleurs), le mandat et le public à servir. Par exemple, Affaires indiennes et du Nord Canada compte 3 567 employés dont 82,3 p. 100 sont anglophones, ce qui est nettement supérieur à la proportion d'anglophones dans la population canadienne (73,4 p. 100). Toutefois, il faut tenir compte du fait que la clientèle du Ministère est majoritairement de langue anglaise. Une autre institution où la participation anglophone est supérieure à sa proportion dans la population canadienne est la GRC : 81,3 p. 100 des 17 683 membres réguliers sont anglophones. La GRC exerce des fonctions policières à contrat dans toutes

Même si les progrès en matière de participation sont lents, les situations peuvent se redresser avec le temps. La forte augmentation du taux de participation francophone au Nouveau-Brunswick en est un exemple. En effet, depuis 1982, la participation francophone dans cette région a augmenté de 9,2 p. 100 pour se situer à 31,5 p. 100, pourcentage qui reflète celui de la population de langue française dans la province.

L'ÉQUILIBRE SELON LA LOI

Le Commissaire reçoit, à l'occasion, des plaintes indiquant que le taux de participation anglophone est insuffisant dans les institutions fédérales. Le tableau III.6 donne la répartition des deux groupes de langue officielle dans la fonction publique du Canada par catégorie d'emploi. Les tableaux III.8, 9, 10 et 11 (voir p. 59 à 66), qui présentent un portrait détaillé

Tableau III.7
Taux de participation au sein de la catégorie Gestion dans les ministères, de 1980 à 1992



Source: Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

Tableau III.6
Les deux groupes de langue officielle dans la fonction publique du Canada


PREMIÈRE LANGUE OFFICIELLE ET CATÉGORIE D'EMPLOI, 1986 ET 1992

Catégorie	Francophones		Anglophones		TOTAL
	Nombre	%	Nombre	%	
Gestion	1986 842	19,8	3 411	80,2	4 253
	1992 867	22,7	2 947	77,3	3 814
Scientifique et professionnelle	1986 5 190	22,4	17 966	77,6	23 156
	1992 5 536	22,7	18 839	77,3	24 375
Administration et service extérieur	1986 16 957	29,8	39 955	70,2	56 912
	1992 19 665	30,1	45 692	69,9	65 357
Technique	1986 5 728	20,9	21 704	79,1	27 432
	1992 5 580	21,4	20 476	78,6	26 056
TOTAL des agents	1986 28 717	25,7	83 036	74,3	111 753
	1992 31 648	26,5	87 954	73,5	119 602
Soutien administratif	1986 23 556	33,6	46 511	66,4	70 067
	1992 21 077	33,1	42 507	66,9	63 584
Exploitation	1986 10 316	24,7	31 491	75,3	41 807
	1992 8 101	24,2	25 401	75,8	33 502
TOTAL du personnel de soutien	1986 33 872	30,3	78 002	69,7	111 874
	1992 29 178	30,1	67 908	69,9	97 086
TOTAL global	1986 62 589	28,0	161 038	72,0	223 627
	1992 60 826	28,1	155 862	71,9	216 688

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

LA PARTICIPATION
DANS LES RÉGIONS

Tableau III.5
Taux de participation dans les ministères, par région

Population de la minorité de langue officielle					
	Ouest	Ontario*	Région de la capitale nationale	Québec*	Atlantique
Francophones	1 082	1 786	27 240	27 408	2 937
Anglophones	48 328	35 297	43 257	1 563	24 780
	97,8 %	95,2 %	61,4 %	5,4 %	89,4 %
	172 670	376 825	322 900**	869 065	286 470
	2,2 %	4,1 %	35,4 %	13,2 %	12,5 %

* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN)
** Francophones

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor, décembre 1991.

LA SITUATION AU QUÉBEC

La participation des employés dans les bureaux régionaux des ministères et organismes fédéraux soumis à la Loi sur l'emploi dans la fonction publique (excepté les sociétés d'État) est généralement équitable. Elle correspond à la proportion de francophones et d'anglophones dans la population régionale, sauf au Québec où la participation anglophone est problématique. Pour la première fois depuis 1985, la participation des anglophones a diminué pour se chiffrer à 5,4 p. 100, comparativement à 5,8 p. 100 l'an dernier, alors que la province compte 13,2 p. 100 d'anglophones (voir tableau III.5). En revanche, dans les bureaux des sociétés d'État situés au Québec, la participation anglophone se situe à 14,4 p. 100 (4 348 employés sur 30 125).

En 1992, le bureau régional du Québec de la Commission de la fonction publique (CFP) a assumé les responsabilités relatives au recrutement du personnel de soutien qui incombaient auparavant à la Commission de l'Emploi et de l'Immigration du Canada. Les interventions de la CFP à cet égard devraient donner des résultats encourageants.

Le taux de recrutement, à l'externe, d'employés anglophones dans la catégorie Soutien administratif s'est chiffré à 6,2 p. 100 et à 15 p. 100 dans la catégorie Agents. Pourtant, le taux global de participation anglophone a diminué. Cette situation est attribuable à deux facteurs.

En premier lieu — et il s'agit là du facteur le plus important —, il faut tenir compte du recrutement dit « invisible ». (Se dit d'employés embauchés pour une période de moins de six mois et qui, finalement,

demeurent en poste plus longtemps. Les données générales sur le recrutement ne portent que sur les employés embauchés d'abord pour une période de plus de six mois.) Au cours des trois premiers trimestres de 1992, le recrutement « invisible » d'anglophones au Québec n'était que de 0,9 p. 100 (14 employés sur 1 522), contre 12,2 p. 100 (141 employés sur 1 157) en 1991. En second lieu, la baisse du taux de participation des anglophones s'explique par leur déplacement d'une région à l'autre. Au cours des trois premiers trimestres de 1992, 53 fonctionnaires anglophones ont quitté le Québec alors que seulement 31 sont venus s'y établir. Cet écart est le plus important depuis les 10 dernières années, alors qu'il variait de 1 à 15 employés.

s'attaquera aux aspects plus subtils de l'interaction en milieu de travail, par la mise en oeuvre de mesures propres à instaurer un climat de confiance mutuelle et de collaboration entre les employés de culture et de langues diverses. »

Plus de vingt ans après l'adoption de la première Loi sur les langues officielles, chacune des institutions, guidée par les organismes centraux appropriés, devra démontrer clairement qu'elle s'engage à chercher des façons novatrices de rendre le climat de travail vraiment propice à l'utilisation équitable du français et de l'anglais dans les régions désignées bilingues.

d) LA PARTICIPATION ÉQUITABLE

Les institutions fédérales sont au service de tous les Canadiens, et ce, partout au pays. Comme le prévoit l'alinéa 39(1)b) de la Loi sur les langues officielles, il est important qu'elles cherchent à refléter la présence au Canada des deux communautés de langue officielle,

Tableau III.4

Taux de participation dans les institutions fédérales



	Ministères ¹	Sociétés d'État ²	Organismes ²	Forces canadiennes	Gendarmerie royale du Canada – membres ²	TOTAL
Francophones %	60 826	33 591	1 799	30 367	3 311	129 894
Anglophones %	28,1	25,1	33,9	25,8	18,7	26,7
TOTAL francophones et anglophones	155 862	90 992	3 514	87 172	14 370	351 910
%	71,9	70,1	66,1	74,2	81,3	72,3
TOTAL francophones	216 688	124 583	5 313	117 539	17 681	481 804
Langue non précisée	—	5 240	—	1	2	5 243
%	—	4,0	—	1	2	1,1
TOTAL	216 688	129 823	5 313	117 540	17 683	487 047

1. Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor, décembre 1992.
2. Système d'information sur les langues officielles II, Conseil du Trésor, décembre 1991.

VUE D'ENSEMBLE

compte tenu de leur mandat, de leur public et de l'emplacement de leurs bureaux. Ce principe, incorporé à la Loi de 1988, a plus que jamais sa raison d'être.

En règle générale, la participation des deux groupes linguistiques au sein de l'administration fédérale est équitable et semble s'être stabilisée. Les francophones représentent 26,7 p. 100 des employés fédéraux et les anglophones, 72,3 p. 100 alors qu'ils forment, respectivement, 25,2 p. 100 et 73,4 p. 100 de la population canadienne*. Nous sommes heureux de constater que le Secrétaire du Conseil du Trésor a compilé cette année des données sur les sociétés d'État et autres institutions. Le tableau III.4 fait état des taux de participation dans l'ensemble des institutions fédérales.

* Tableau spécial, Recensement Canada 1991 - Statistique Canada (estimation de la population selon la première langue officielle parlée - langue maternelle).

(automne 1992). Il y avait 4 660 francophones représentant 33 p. 100 des participants, mais seulement 3 125 (22 p. 100) d'entre eux ont suivi les cours en français. Les autres (11 p. 100 des participants) ont décidé de suivre leurs cours en anglais.

SONDAGE QUAND TU NOUS SCRUTES...

De plus en plus, le sondage est l'outil de prédilection des organismes fédéraux qui cherchent à déterminer si les deux langues ont la place qui leur revient dans les régions désignées bilingues, afin de réagir en conséquence. Transports Canada ainsi qu'Emploi et Immigration Canada, deux ministères comptant un très grand nombre d'employés, utilisent ce moyen pour connaître la situation des langues officielles en milieu de travail. Les résultats confirment les données de nos vérifications, à savoir que les principaux problèmes restent les mêmes : surveillance, instruments de travail, langues utilisées pendant les réunions et formation professionnelle, et ce, tant dans la région de la capitale nationale que dans bien des régions désignées bilingues.

Si l'n'est pas toujours facile de donner au français et à l'anglais leur place équitable en milieu de travail dans la région de la capitale nationale, le bilan est encore moins satisfaisant dans les autres régions désignées bilingues. Au Nouveau-Brunswick, notre étude menée au bureau régional de Transports Canada à Moncton, qui compte plus de 700 employés, révèle que les notions mêmes de « langue de travail » et de « milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles » sont pratiquement inconnues, si bien qu'elles sont souvent confondues avec la langue de service. Les instruments de travail provenant de l'administration centrale sont presque toujours bilingues, mais il en est autrement pour ceux publiés en région, à l'exception de la Direction du personnel. La plupart des systèmes informatiques sont unilingues anglais, y compris le matériel didactique. De plus, on nous a signalé que des employés francophones du ministère des Anciens combattants et ceux du Multiculturalisme et de la Citoyenneté éprouvent des difficultés à travailler dans leur langue depuis qu'ils relèvent du bureau régional d'Halifax.

CONCLUSION

Les communications orales et écrites entre le Québec et l'administration centrale des institutions situées dans la région d'Ottawa-Hull ont encore fait l'objet de plaintes en 1992. Trop souvent hélas, on ne respecte pas la langue des employés francophones du Québec et des autres régions désignées bilingues qui doivent alors rappeler à l'ordre leurs homologues de l'administration centrale. En outre, un sondage effectué auprès du personnel de Travaux publics Canada indique que l'anglais est sous-utilisé dans les régions désignées bilingues du Québec. Dans la région de la capitale nationale, un employé anglophone du Secrétariat d'État s'est plaint de ne pas avoir réussi à obtenir d'un organisme central les services qu'il requerrait dans sa langue.

Si nos constatations sur la langue de travail varient peu d'un rapport annuel à l'autre, c'est qu'il est sans doute temps de trouver des moyens novateurs pour régler la situation. L'élaboration de politiques claires et la participation des gestionnaires demeurent prioritaires, et nous avons bon espoir que des progrès importants seront réalisés au cours de la prochaine année. Cependant, les lignes directrices visant à créer un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles devront être émises par des décideurs qui comprennent parfaitement les lois de la communication. En effet, il importe de tenir compte des barrières psychologiques qui pourraient empêcher le gouvernement d'atteindre l'objectif qu'il s'est fixé en matière de langue de travail. Dans un document qu'il publiait récemment dans le cadre de la Fonction publique 2000, intitulé *Stratégie sur les personnes*, le Conseil de perfectionnement des ressources humaines préconise des stratégies axées davantage sur la dimension humaine :

« Dans un tel milieu, [...] on augmentera les possibilités qui leur [...] sont offertes (aux employés) de travailler dans leur première langue officielle et de faire usage de leur bagage culturel. On se montrera également plus attentifs à la dimension humaine de l'adoption de technologies plus récentes [...]. Par-dessus tout, on

à laquelle ont participé le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère des Communications du Québec, permettra d'avoir facilement accès aux caractères accoutumés et aux autres signes des graphies française et anglaise. L'introduction progressive de ces claviers au sein de l'administration fédérale constituera un progrès important dans le domaine de la langue de travail.

CE QUE RÉVÈLENT NOS VÉRIFICATIONS, SUIVIS ET PLAINTES...

Les études que nous avons menées cette année confirment que les mêmes problèmes, revenant d'année en année, font obstacle à l'utilisation équitable du français ou de l'anglais au travail. Ainsi, au ministère de la Défense nationale, par exemple, nos études ont démontré que l'encadrement dans leur langue fait toujours défaut aux francophones. Le 3 décembre 1992, lors de sa comparution devant le Comité ministériel sur les langues officielles, le ministre Marcel Masse abondait dans notre sens en citant un extrait du Rapport du Comité ministériel sur les langues officielles au sein du ministère de la Défense nationale et dans les Forces armées canadiennes, publié l'automne dernier :

« Un des obstacles à l'usage du français [à l'administration centrale] fut identifié comme étant, dans plus de 60 p. 100 des cas, la tenue de réunions exclusivement en anglais. Plus de la moitié des participants ont cité comme autre facteur l'obligation de communiquer avec leur patron en anglais. Comme il s'agit ici d'une communication de personne à personne, nous considérons cette situation comme inquiétante. »

Même scénario au Centre de sécurité des télécommunications rattaché au ministère de la Défense nationale où l'on constate que plusieurs instruments de travail, dont les systèmes informatiques, sont unilingues anglais. Toutefois, en septembre 1992, le Ministère émettait des directives pour que les cours de formation professionnelle dans tous les métiers soient offerts dans les deux langues. Cette mesure aidera à combler les lacunes décelées au chapitre de la formation professionnelle dans les Forces canadiennes.

En ce qui concerne la langue des cours de formation et de perfectionnement, le nombre de francophones inscrits aux cours de formation en anglais aurait augmenté, selon les plus récentes informations fournies par la Commission de la fonction publique

Les descriptions de tâches constituent sans contredit d'importants documents de travail. Nous avons constaté qu'à deux endroits, soit au Centre national des arts et au Conseil national de recherches du Canada, seulement 10 p. 100 des descriptions de tâches étaient disponibles dans les deux langues, même celles qui décrivaient des postes bilingues. Par ailleurs, si certaines institutions ont adopté des mesures visant à utiliser plus équitablement le français et l'anglais lors de réunions, il n'en est pas de même dans plusieurs autres. Par exemple, à l'Institut de recherches en biotechnologie, pourtant situé à Montréal et comptant plus de 60 p. 100 de personnel francophone, des employés nous ont indiqué que la direction s'adressait régulièrement à eux uniquement en anglais lors des assemblées générales. La situation aurait toutefois été rectifiée à la fin de 1992.

Dans le domaine de la surveillance, 83,7 p. 100 des titulaires répondent aux exigences linguistiques de leur poste, ce qui représente une augmentation de 2,3 p. 100 par rapport à l'an dernier. Même si cette amélioration est encourageante, le problème de la compétence linguistique des surveillants demeure une pierre d'achoppement aussi bien dans la région de la capitale nationale que dans les autres régions bilingues. C'est le cas notamment au Conseil national de recherches à Ottawa ainsi qu'à la base de maintenance d'Air Canada à Dorval. Au ministère des Affaires extérieures, où les postes du personnel permanent ne comportent pas de désignation linguistique, certains postes de surveillance exigeant la connaissance des deux langues sont occupés par des unilingues. Des enquêtes approfondies menées à la suite de plaintes concernant la Société canadienne des postes et la Gendarmerie royale du Canada ont permis de constater que certains employés n'étaient pas encadrés dans la langue officielle de leur choix, ce qui va à l'encontre des dispositions de la Loi relatives au milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles.

centrales et le personnel des bureaux situés dans les régions désignées bilingues. En formulant les observations qui suivent, nous gardons à l'esprit la notion de « milieu propice », notion qui doit servir à guider toute action visant à donner au français et à l'anglais la place qui leur revient en milieu de travail.

Parmi les initiatives dignes de mention, signalons la nouvelle brochure intitulée *Prendre la parole*, publiée par le Secrétariat du Conseil du Trésor à l'intention des participants aux réunions bilingues. Cette brochure fait suite à la publication *La présidence des réunions* qui s'adresse aux animateurs de séances. Le Secrétariat a réitéré sa demande, faite dans une lettre envoyée aux institutions fédérales en décembre 1991, d'être informé du pourcentage approximatif d'utilisation des deux langues officielles durant les réunions présidées par les sous-chefs.

Par ailleurs, le Secrétariat du Conseil du Trésor a poursuivi son programme de subvention accordée à certaines sociétés d'État, en vertu de l'article 108 de la Loi, pour les aider à améliorer l'utilisation du français et de l'anglais comme langues de travail. Depuis les quatre derniers exercices financiers, 26 sociétés ont bénéficié de ce programme dont le budget global s'élève à 18 millions de dollars. En 1992-1993, année qui marquera d'ailleurs la fin de ce programme, l'engagement financier du Secrétariat représente plus de 5 millions. Ce programme aura permis, entre autres choses, de réaliser des projets collectifs tels que la préparation de tests d'évaluation des connaissances linguistiques et l'élaboration d'un questionnaire sur l'utilisation des deux langues en milieu de travail. Nous sommes heureux de constater qu'une bonne partie des fonds alloués à ce programme a servi à rendre les systèmes informatiques bilingues dans les sociétés d'État ainsi qu'à l'achat de logiciels en français, à la formation linguistique et à la traduction d'instruments de travail.

Nous ne saurions passer sous silence l'élaboration, par le ministère des Communications, d'une nouvelle norme de claviers. Cette importante réalisation,

et consacrés par la *Charte*, en définissant les circonstances dans lesquelles les communications doivent avoir lieu dans les deux langues officielles.

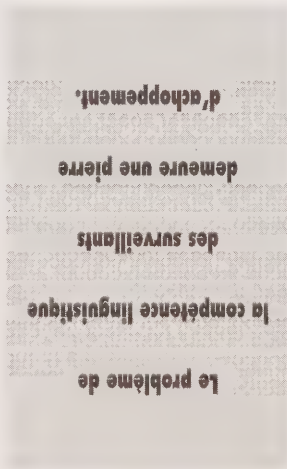
Le groupe de travail sur la réforme de la fonction publique fédérale, Fonction publique 2000, a établi que l'une des priorités du gouvernement en 1992

devait être « de réaliser des progrès significatifs aux yeux des Canadiens, dans le domaine du service ». Dans la conclusion de son premier rapport annuel au Premier ministre sur la fonction publique du Canada, ce groupe de travail affirmait : « [...] le premier devoir des fonctionnaires est bien entendu de servir [...] dans le respect de leurs concitoyens ». L'offre active de services dans les deux langues officielles, quand la situation le justifie, est un geste de courtoisie indissociable du respect des citoyens.

c) LA LANGUE DE TRAVAIL

Après avoir répété au fil des ans que l'objectif de la langue de travail était le parent pauvre de la *Loi sur les langues officielles*, force nous est de constater que, malgré des progrès dans certains secteurs, la situation n'évolue que lentement vers une utilisation équitable du français et de l'anglais en milieu de travail. C'est avec plaisir toutefois que nous apprenions, en fin d'année, que le Secrétariat du Conseil du Trésor s'apprêtait à émettre des politiques révisées afin de clarifier les règles du jeu en cette matière. Par contre, nous notons que la haute direction de plusieurs organismes tarde souvent à manifester son engagement et son appui, conditions essentielles à la création d'un milieu propice à l'usage équitable des deux langues officielles.

En 1992, les sujets de préoccupation demeurent sensiblement les mêmes que par le passé, à savoir la compétence linguistique des surveillants, les instruments de travail d'usage courant et généralisé, particulièrement dans le domaine de l'informatique, la formation, la langue utilisée lors des réunions ainsi que les communications entre les administrations



MÉDIAS DE LANGUE MINORITAIRE

Cette année encore, grâce notamment à un avis sur le sujet émis en 1991 par le Conseil du Trésor, les ministères et organismes fédéraux ont mieux respecté les exigences de la Loi touchant le recours aux médias de langues française et anglaise. À cet égard, il en est résulté une baisse importante du nombre de plaintes qui s'élevait à 400 en 1990 pour n'être plus que de 196 cette année. En règle générale, les organismes fédéraux utilisent la presse écrite dans les deux langues là où elle existe. Air Canada fait toutefois exception : à l'extérieur du Québec, la Société est peu portée à faire de la publicité dans les hebdomadaires de langue française, ce qui lui a valu 84 plaintes. On a par ailleurs attiré notre attention sur des anomalies dans trois régions : Timmins, où il n'existe aucun journal en français malgré l'importante population francophone, Halifax, où le journal en français ne rejoint qu'une fraction de la communauté francophone, Moncton, où la communauté francophone dispose d'un quotidien et de deux hebdomadaires. Pour informer le public de façon adéquate, conformément aux exigences de la Loi, les organismes fédéraux devront être prudents dans l'élaboration de leurs plans de communication.

SERVICES PERSONNELS

Pour être satisfaisant, le traitement des plaintes touchant les relations humaines exige des personnes mêmes qui offrent les services en cause de bien comprendre leurs obligations, d'avoir une compétence linguistique suffisante et de s'engager à donner un service correct. La récurrence des problèmes liés aux communications personnelles et téléphoniques (306 plaintes, soit 28,1 p. 100 de celles liées au service au public) et aux événements publics (55 plaintes, ou 5,1 p. 100) est attribuable, dans une large mesure, à l'insuffisance des mesures prises par les organismes intéressés. Parmi les problèmes soulevés, mentionnons l'absence de service dans la langue officielle de la minorité, le défaut d'accueil dans les deux langues au téléphone ou en personne, l'incapacité de faire appel à un collègue bilingue capable d'offrir au client

CONCLUSION

Le service voulu et le fait de ne pas tenir compte de la composition linguistique d'une collectivité donnée dans l'organisation d'un événement public. Dans un cas en particulier, l'organisme mis en cause n'a pu expliquer l'absence de service dans la langue officielle choisie par le client, le bureau en question ayant une capacité suffisante dans les deux langues. Environ six mois plus tôt, ce même bureau avait fait l'objet d'une plainte semblable, sans que l'organisme ne puisse d'ailleurs justifier le manquement signalé. Les mesures correctives, pour être efficaces, doivent porter sur des lacunes bien précises. Notre examen de la question nous a permis d'en déterminer plusieurs : ignorance des obligations en matière de langues officielles, capacité dans les deux langues insuffisante (sur le plan du personnel ou des compétences linguistiques), insuffisance des pratiques administratives, absence de personnel suppléant bilingue et attitude négative de certains employés (celle-ci étant attribuable, en partie, à leur manque de compréhension des droits linguistiques du public). Un mot enfin sur la correspondance avec le public où des lacunes persistent : 76 plaignants (7,0 p. 100 dans la langue de leur choix. Pour remédier à ce problème, il ne suffit pas d'envoyer une nouvelle lettre dans la langue préférée par le client. Il faut également, dans la mesure du possible, instaurer un mécanisme de vérification en demandant à ce dernier de préciser sa préférence linguistique. Certains organismes, dont les Travaux publics, ont trouvé une solution efficace et simple : un fichier informatisé indiquant la préférence linguistique de chaque client.

La Constitution et la *Charte canadienne des droits et libertés* garantissent l'égalité de statut du français et de l'anglais ainsi que l'égalité des droits et des privilèges associés à l'emploi des langues officielles au sein de tous les organismes du Parlement et du gouvernement canadien. La *Loi sur les langues officielles* de 1988 et le nouveau règlement viennent clarifier les droits et principes linguistiques énoncés dans la Constitution,

sur une lettre, envoyée en anglais à un anglophone, qui lui proposait de communiquer avec une personne incapable de s'exprimer dans cette langue. En analysant ces plaintes, nous avons cherché à comprendre pourquoi les solutions ne sont pas durables.

TYPES DE PLAINTES

Les plaintes touchant le service au public se classent dans deux catégories : services impersonnels (affichage, publications, messages dans les médias, formulaires) et services où entrent en jeu les rapports humains (communications par téléphone et en personne, courrier, événements publics). La plupart des plaintes de la première catégorie sont faciles à résoudre, même s'il subsiste certains problèmes; en 1992, on a dénombré 466 plaintes (soit 42,8 p. 100) de cette nature sur les 1 088 touchant le service au public dont 196 (42,1 p. 100) avaient trait aux messages dans les médias. Les plaintes se rapportant aux communications personnelles (437 plaintes, ou 40,2 p. 100) méritent une attention particulière. Des autres plaintes, la plupart (146, soit 13,4 p. 100) touchaient les services offerts aux voyageurs.

L'examen du traitement des plaintes de la première catégorie indique que l'on se contente souvent de s'attaquer au symptôme plutôt que de trouver la cause du mal. Il est facile par exemple de remplacer une affiche ou un formulaire unilingue par un imprimé bilingue; on élimine ainsi une manifestation du problème, mais l'expérience démontre que celui-ci persistera peut-être au sein de l'organisme. Ce n'est qu'en éliminant la cause du problème, par exemple l'absence d'un contrôle adéquat de la part des employés fédéraux responsables, que l'on réussira à empêcher qu'il ne se reproduise. Si, en agissant sur le symptôme, on peut donner satisfaction au plaignant et répondre momentanément aux exigences de la Loi sur les langues officielles, la question est loin d'être réglée de façon permanente.

différents, les services fédéraux n'en doivent pas moins être offerts avec courtoisie. Or, un service adéquat, donc un service courtois, exige le plein respect de la Loi sur les langues officielles. En effet, un organisme fédéral ne remplit son mandat que s'il peut servir ses « clients » dans la langue officielle de leur choix, lorsque les circonstances l'exigent.

PLAINTES

Il ne fait aucun doute que la vaste majorité des employés fédéraux tenus d'offrir un service dans les deux langues s'acquitte fort bien de cette tâche. Cependant, la principale faiblesse qui se dégage de notre examen des plaintes pourrait se résumer comme suit : les solutions adoptées par les organismes pour résoudre les problèmes ne sont pas toujours durables et n'empêchent pas la répétition des incidents qui, à l'origine, ont suscité la plainte.

PROBLÈMES RÉCURRENTS

Certains types de services ont cette année encore fait l'objet d'un grand nombre de plaintes. Par exemple, les annonces d'embarquement et les consignes de sécurité destinées au public voyageur, les services fournis aux points de vente postaux privatisés et aux centres d'immigration ainsi que ceux des agents de sécurité employés dans les édifices fédéraux et les aéroports n'existent souvent qu'en anglais dans les régions où, pourtant, la demande de services en français est importante. Les bureaux de la Société Radio-Canada à Toronto en offrent un exemple : il est à peu près impossible d'y obtenir en français les services d'un agent de sécurité et ce, depuis au moins deux ans, malgré nos efforts pour corriger la situation.

Le courrier est encore adressé en anglais à des francophones et le personnel responsable de l'accueil, que ce soit au téléphone ou en personne, omet souvent de mentionner la possibilité d'être servi en français. À l'inverse, une enquête au Québec a porté

SERVICE AU PUBLIC ET COURTOISIE

Tous ceux qui font affaire avec les diverses institutions fédérales se sont réjouis d'entendre le Président du Conseil du Trésor, M. Gilles Loisel, réitérer en février 1992 l'engagement du gouvernement « à servir le public le mieux possible avec les ressources disponibles, d'une manière courtoise et pratique ». Du point de vue des langues officielles, une telle déclaration n'a cependant rien de révolutionnaire dans la mesure où la courtoisie, dans la prestation des services, est implicitement inscrite dans la *Loi sur les langues officielles*. En effet, le libellé de la *Loi* de 1988 reprend un principe énoncé dès 1982 dans une directive du Conseil du Trésor, soit celui de l'offre active. Informer le public, lors de communications orales ou écrites, ou encore par signalisation ou documentation sur les services, que ceux-ci lui sont offerts dans la langue officielle de son choix, n'est-ce pas déjà faire preuve de courtoisie ? Car, c'est ce qui importe, comme le disait le Commissaire dans son discours aux membres de l'Association des cadres supérieurs de la fonction publique (APEX) à Ottawa, au mois de mai : « Au-delà des lois, au-delà des structures, au-delà du partage des pouvoirs, il y a des êtres humains. Ce qui doit nous préoccuper, c'est la qualité des relations humaines que nous avons au sein du pays. »

Dans les bureaux désignés bilingues par le règlement, l'accueil des clients dans les deux langues signifie : « Que vous parliez français ou anglais, vous êtes le bienvenu ! » En période de récession surtout, la courtoisie — qui ne coûte rien — devrait gagner la faveur tant des institutions que des contribuables. D'ailleurs, selon un sondage mené auprès des consommateurs d'Ottawa, les qualités les plus appréciées quand ils font leurs emplettes à leur super-marché favori sont l'amabilité, la compétence, la courtoisie du personnel et le choix des produits — les prix venant loin derrière.

Dans le commerce, le consommateur a des attentes et le marchand, des intérêts. Toutefois, en ce qui concerne les services gouvernementaux, l'institution a des obligations et le citoyen des droits, notamment en matière de langues officielles. Pour être

dans les deux langues, évaluer la capacité dans les deux langues des organismes fédéraux et déterminer si ces derniers ont besoin de ressources supplémentaires. Dans plusieurs cas, les ministères ont dû prendre des dispositions pour assurer la formation linguistique et la dotation en personnel. De même, il leur a fallu aviser leur personnel de l'obligation d'offrir activement et de fournir les services dans les deux langues officielles. Enfin, des stratégies de communication ont dû être élaborées pour informer le public sur les endroits où il peut être servi dans la langue de son choix. À ce sujet, le Commissaire déclarait en décembre, sur les ondes d'une radio d'Ottawa : « Nous déplorons le fait que le gouvernement n'a pas cru bon jusqu'à maintenant de publier une liste ou une carte des points de services où les personnes de la minorité linguistique peuvent recevoir des services plutôt que de s'adresser inutilement à un bureau qui n'est pas désigné bilingue. »

Nous avons constaté qu'au sein du gouvernement fédéral, la préparation nécessaire à l'application du règlement varie selon l'organisme. Ainsi, certains bureaux tenus d'offrir des services dans les deux langues ne disposeront pas avant quelque temps de la capacité bilingue requise (tant sur le plan du personnel que des compétences linguistiques). Dans l'inter-valle, le service dans la langue minoritaire sera sans doute fourni dans le cadre d'ententes administratives, ce qui n'en garantit pas automatiquement l'efficacité. En outre, la mise en œuvre du règlement ne manquera pas de soulever d'autres difficultés. Par exemple, une planification déficiente ou une consultation insuffisante des associations minoritaires pourrait donner lieu à des erreurs dans la désignation ou l'emplacement des bureaux enjoinés de répondre à une « demande importante ». Seules la détermination et la bonne volonté des gestionnaires comme des employés permettront de résoudre de tels problèmes.

Recours intentés par des plaignants

Au 31 décembre 1992, on comptait six recours judiciaires actifs³, qui ont été intentés par des groupes ou des personnes ayant préalablement déposé une plainte devant le Commissaire. Dans presque toutes ces affaires, le Commissaire est intervenu.

Cinq recours⁴ portent principalement sur le non-respect de l'article 91 de la Loi. Cet article stipule que les exigences relatives aux langues officielles lors d'une dotation en personnel doivent s'imposer objectivement pour l'exercice des fonctions en cause. De ces cinq recours, seule l'affaire *L'Institut professionnel de la fonction publique c. la Reine* a été entendue par la Cour fédérale, division de première instance, les 14 et 15 décembre 1992. La décision de la Cour devait être rendue au début de 1993.

Le sixième recours judiciaire⁵ porte sur la violation des droits en matière de langue de travail de M. Denis Chouinard. Ce dernier réclame un redressement en raison d'un congédiement injustifié parce qu'il ne répondait pas aux exigences linguistiques du poste. Les procédures dans cette affaire n'en sont qu'au stade préliminaire.

b) LE SERVICE AU PUBLIC

LE RÉGLEMENT A MAINTENANT VU LE JOUR

Le 16 décembre 1992 a marqué un nouveau jalon dans la mise en œuvre du Programme des langues officielles au Canada, car c'est à cette date qu'est entrée en vigueur la plus grande partie du règlement sur les communications avec le public et la prestation de services.

PLANIFICATION DE LA MISE EN ŒUVRE DU RÉGLEMENT

L'application du règlement sera d'autant plus réussie que les organismes fédéraux se seront bien préparés à leurs tâches. Cette planification comportait donc plusieurs aspects : analyser les effets du règlement, déterminer les bureaux devant offrir leurs services

Bien que le règlement précise dans quelles circonstances les organismes fédéraux doivent offrir leurs services dans les deux langues officielles, il ne garantit pas en soi qu'un service en particulier sera offert, ni qu'il le sera de façon adéquate, le cas échéant. Aussi avons-nous l'intention de surveiller de près les effets concrets de sa mise en œuvre, et nous serons particulièrement attentifs aux plaintes formulées à cet égard.

De façon générale, le règlement confirme les services disponibles en ce moment; certains devront être réduits. Toutefois, grâce au règlement, près de 94 p. 100 de la population minoritaire de langue officielle pourront recevoir les services fédéraux dans leur langue. De plus, sa mise en œuvre ne devrait pas entraîner de dépenses additionnelles importantes.

L'application du règlement, qui définit le principe de demande importante énoncé dans la *Charte canadienne des droits et libertés* et dans la *Loi sur les langues officielles*, aura pour effet de clarifier les obligations linguistiques des organismes fédéraux et de préciser les circonstances dans lesquelles les Canadiens peuvent s'attendre à être servis dans la langue officielle de leur choix. Jusqu'à présent, le manque d'uniformité résultant de l'absence de critères précis n'a pas permis d'assurer aux communautés de langue officielle un traitement toujours équitable.

3. L'affaire *Guylaime Côté c. la Reine*, dossier T-1206-89 a fait l'objet d'une ordonnance, en date du 30 octobre 1992, de l'honorable juge Dubé de la Cour fédérale, division de première instance, entraînant un règlement intervenu entre les parties.
4. *L'Institut professionnel de la fonction publique c. la Reine*, dossier T-2806-90; *Lise Viola c. la Reine*, dossier T-2176-91; *Laura Maynard c. la Reine*, dossier T-2960-91; *Clément Côté c. la Reine*, dossier T-1051-92; *Gaston Juneau c. Société canadienne des postes*, dossier T-2777-92.
5. *Denis Chouinard c. la Reine*, dossier T-768-92.

désignation de postes bilingues ne doit pas entraîner de pertes d'emplois pour des raisons linguistiques. En d'autres termes, les mesures doivent permettre de faire appel aux employés bilingues déjà au service de la Société.

La suspension des procédures a permis à Via Rail et aux syndicats de réaliser des progrès. En janvier 1992, la Société et le syndicat des Travaillleurs unis des transports concluaient une entente relative à la désignation de postes bilingues. L'arbitre de la Fraternité canadienne des cheminots, employés des transports et autres ouvriers a accepté en octobre dernier la proposition de Via Rail visant à désigner certains postes bilingues.

Le Commissaire s'est dit heureux que ces discussions entre la Société et les syndicats aient permis d'instaurer des mesures qui devraient améliorer la prestation des services au public voyageur dans les deux langues officielles. Le Commissaire entend réévaluer, au début de 1993, les répercussions de l'entente et de la décision arbitrale à la lumière des obligations linguistiques de la société Via Rail pour statuer sur les démarches subséquentes dans ce dossier.

Défense nationale — Langue de travail

En septembre dernier, le Commissaire a, dans le cadre de circonstances exceptionnelles, comparu pour le compte de M. Frantz Étienne dans le recours judiciaire que celui-ci a intenté contre le ministre de la Défense nationale. Monsieur Étienne, réserviste à la base de Donnacoona à Montréal, allègue que ses droits en matière de travail ont été brimés.

Au moment où le Commissaire est intervenu, la demande d'extension du délai pour intenté un recours judiciaire, présentée par M. Étienne, avait été rejetée par la Cour fédérale, division de première instance. La Cour fédérale d'appel a été saisie du dossier.

fournie à la suite de sa plainte portée auprès du Commissaire peut, avec ou sans son concours, soumettre son cas à la Cour fédérale du Canada. Dans le cadre de cette procédure appelée recours judiciaire, la Loi stipule que la Cour fédérale peut, si elle estime qu'une institution fédérale ne s'est pas conformée à la Loi, accorder la réparation qu'elle estime convenable et juste selon les circonstances.

Depuis le 15 septembre 1988, le Commissaire a intenté trois recours judiciaires à la demande des plaignants. Le premier, qui a fait l'objet d'une entente hors cours, concernait la société Air Canada et visait les grands principes de la communication avec le public par l'entremise de la presse minoritaire. Les deux autres, toujours actifs, mettent en cause la société Via Rail et le ministre de la Défense nationale.

Via Rail — Services au public

Ce recours judiciaire, institué en mai 1991, a pour objet d'obtenir une ordonnance de la Cour pour que des services soient offerts en français à bord des trains circulant entre Montréal-Ottawa et Ottawa-Toronto où la demande en matière de services dans les deux langues officielles est clairement reconnue. Le dépôt de ce recours, qui ne vise que la société Via Rail, représente le point culminant de plus de treize ans d'efforts en vue de régler ce problème systématique. Au cours de ces années, le Commissaire avait même présenté un rapport spécial au Gouverneur en conseil. Selon la Société, ce sont les dispositions des conventions collectives qui l'empêchent de se conformer aux exigences de la Loi sur les langues officielles.

Les procédures judiciaires ont été suspendues à plusieurs reprises afin de permettre à la Société d'explorer avec les syndicats en cause les moyens d'améliorer les services au public voyageur dans les deux langues officielles. Ce processus interne de discussion entre Via Rail et les syndicats a été mené en tenant compte de certains principes. Entre autres, la

Dans sa réponse du 28 août, la Société a indiqué au Commissaire qu'elle venait, à la suite d'une intervention personnelle de son président, de remettre en service la bande sonore française de ses longs métrages. En ce qui a trait aux vidéocassettes portant sur les mesures de sécurité, Air Canada a expliqué que la directive en question avait été émise par erreur et que la version française de la vidéocassette avait été remise en service le jour même où l'erreur avait été commise.

La consultation : la méthode la plus efficace

Il y a deux ans, des gens ont dénoncé l'absence de services en français au bureau de poste de Dresden Row de même qu'au comptoir postal situé dans une épicerie du Scotia Square à Halifax (Nouvelle-Écosse). La Société canadienne des postes, à qui nous avons fait part de la plainte, nous a d'abord répondu que ces points de vente n'étaient pas tenus d'offrir leurs services en français, en ajoutant qu'elle disposait, dans la région de Halifax-Dartmouth, de trois points de vente où le service en français était disponible.

Après plusieurs vérifications et discussions avec les responsables de la Société, nous avons conclu que l'emplacement des points de vente désignés « bilingues » dans cette région de même que les quelques services offerts en français ne répondaient pas adéquatement aux besoins des clients francophones. Le Commissaire a donc recommandé à la Société qu'elle prenne les mesures nécessaires pour offrir activement et fournir de façon adéquate ses services à la minorité de langue officielle de la région de Halifax-Dartmouth.

À la suite de la recommandation du Commissaire, la Société a adopté des mesures en vue d'améliorer les services offerts à la population francophone de cette région. En 1992, la Société a consulté des membres de la communauté francophone de la région, dont le directeur général de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, afin de passer en revue les points de vente bilingues et de déterminer ceux qui sont les mieux situés pour offrir des services aux

Une occasion exceptionnelle

clients francophones. Consulter la communauté de langue officielle minoritaire est sans aucun doute la méthode la plus efficace pour trouver les meilleurs moyens de servir ses clients.

Bien que ce chapitre porte sur les plaintes que nous recevons du public, nous nous devons de signaler qu'il existe des situations qui vont à l'encontre de l'esprit et de la lettre de la Loi sur les langues officielles et qui ne font l'objet d'aucune plainte formelle du public. À titre d'exemple, le 1^{er} juillet 1992, le ministre du Multiculturalisme et de la Citoyenneté a marqué le 125^e anniversaire de la Confédération canadienne en remettant à 125 personnes leur certificat de citoyenneté canadienne lors d'une cérémonie impressionnante, qui s'est tenue à Vancouver.

Toutefois, à l'exception du serment dans les deux langues et de quelques mots dits en français, la cérémonie s'est déroulée en anglais. De plus, elle a porté exclusivement sur le thème du multiculturalisme sans préciser la dualité linguistique du Canada ni le statut du français et de l'anglais à titre de langues officielles. En raison de leur rôle symbolique, les cérémonies de remise des certificats de citoyenneté revêtent une grande importance, tant pour les néo-Canadiens que pour les autres participants, et elles offrent l'occasion de transmettre un message mémorable quant à la réalité humaine de notre pays. À notre avis, il s'agit d'une occasion dont il faut profiter pour faire comprendre et promouvoir le principe d'égalité de statut des deux langues officielles du Canada.

RECOURS JUDICIAIRES

C'est grâce à la persuasion et à la conciliation que le Commissaire règle à la satisfaction des parties la grande majorité des cas qui sont portés à son attention. Cependant, l'intervention du Commissaire ne porte pas toujours fruit. Depuis 1988, la Loi prévoit que quiconque est en désaccord avec la réponse

Prière de nous écrire en anglais...

prenant en considération la nécessité d'offrir des services sociaux dans les deux langues officielles, la où la demande existe, en fonction de la préférence linguistique des clients.

Le 25 octobre 1991, la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada (CEIC) a tenu une réunion à Ottawa concernant les aspects relatifs au secteur du sud-est de l'Ontario du programme *Développement des collectivités*². Le gestionnaire de la CEIC a alors demandé au Comité d'aide au développement des collectivités de Prescott-Russell de présenter ses documents en anglais puisqu'aucun employé ne pouvait lire ou comprendre le français à son bureau situé à Toronto. Par ailleurs, étant donné que ce bureau n'était pas en mesure d'offrir de services en français, aucun lien n'avait été établi avec le Comité d'aide pour connaître ses particularités. Ces incidents amenèrent deux personnes à porter plainte, au début de l'année 1992, auprès du Commissaire.

Notre enquête a révélé que le poste de gestionnaire du programme affecté au secteur du sud-est de l'Ontario avait été désigné « anglais essentiel » et ce, malgré le fait que le titulaire du poste ait à communiquer avec des comités et des associations dont les membres sont francophones.

Rappelons que la région de l'est de l'Ontario comprend une forte population francophone qui a même un statut de majorité dans plusieurs villes et villages. Par conséquent, le Commissaire a recommandé à la CEIC de nommer un représentant bilingue ayant un pouvoir décisionnel suffisant pour fournir au Comité d'aide les mêmes compétences et la même qualité de service dont jouissent les communautés anglophones du sud-est de l'Ontario.

Le français retrouve sa place

secteur du sud-est de l'Ontario.

La CEIC a reconnu l'importance de nommer un titulaire bilingue pour le poste en question afin de répondre aux besoins des deux communautés linguistiques de la région. Elle a donc désigné bilingue le poste de gestionnaire des Programmes et services du

Notre enquête nous a permis de constater que la société Air Canada avait effectivement décidé de remplacer temporairement la bande sonore française de longs métrages par celle en allemand. Elle prévoyait recommencer à diffuser la version française au début de 1993, lorsqu'une nouvelle technologie lui permettrait d'ajouter une troisième bande sonore aux films. De plus, nous avons pris connaissance d'une directive de la Société indiquant aux agents de bord qu'ils devaient remplacer, sur ces deux trajets, la vidéocassette expliquant en français et en anglais les mesures de sécurité à bord des avions par une cassette anglaise-allemande.

Le Commissaire a recommandé à la société Air Canada de redonner au français, dans les plus brefs délais, la place qui lui revient sur ses vols à destination de Francfort et de Vienne. Il a insisté sur la nécessité que les services et les annonces sur ces deux trajets soient assurés dans les deux langues officielles du Canada et sur le fait qu'un retrait du service en français, même temporaire, n'était pas acceptable.

2. Ce programme aide les collectivités rurales et éloignées à définir, à élaborer et à mettre en application des mesures visant à accroître le nombre d'emplois permanents, et à aider leurs membres à s'adapter à la conjoncture économique.

Notre enquête a révélé que les francophones représentaient 18 p. 100 de la population de la base militaire, incluant les familles des membres des Forces canadiennes, et qu'ils constituaient environ 35 p. 100 de la clientèle du service des affaires sociales. Étant donné que le travailleur social affecté à cet endroit n'était pas bilingue, bon nombre de francophones devaient faire appel aux services de l'aumônier catholique francophone pour traiter de leurs problèmes. L'aumônier protestant et le personnel médical de la base servaient également d'interprètes à certaines occasions afin d'aider les personnes qui ne pouvaient communiquer en anglais.

Les besoins des membres de la communauté minoritaire de langue officielle n'étaient donc pas satisfait, et leurs droits concernant la prestation des services et les communications n'étaient pas respectés. En effet, à long terme, le recours à des interprètes est inacceptable. Il est essentiel que les clients puissent s'exprimer dans la langue officielle de leur choix pour expliquer leurs problèmes lorsqu'ils font appel aux services d'un travailleur social.

En raison du peu de travailleurs sociaux bilingues au sein des Forces canadiennes, il n'était pas possible d'affecter sur-le-champ un travailleur social bilingue à la base de Chilliwack. Le Commissaire a alors recommandé au ministre de la Défense nationale de trouver d'autres solutions afin de fournir des services sociaux en français à la communauté francophone de cette base.

Le Ministère a pris des dispositions afin que les services sociaux soient offerts au personnel de la base de Chilliwack de même qu'à leur famille dans les deux langues officielles en ayant recours aux services de travailleurs sociaux bilingues de la ville. De plus, une personne bilingue a été nommée pour s'occuper des demandes de services sociaux en français, et deux numéros de téléphone liés aux services sociaux ont été inscrits dans les annuaires téléphoniques : un pour les services en français et un autre pour les services en anglais. Cette plainte aura également permis au ministre de la Défense nationale de revoir la question du recrutement de travailleurs sociaux bilingues en

moment de la dotation, mais aussi tenir compte du nombre d'employés qui peuvent servir les clients dans les deux langues officielles de même que des dispositions administratives pouvant être prises. Ainsi, un poste pourrait faire l'objet d'une dotation impérative si l'unité dispose de peu d'employés bilingues et d'une dotation non impérative si elle en a un plus grand nombre.

Notre enquête a révélé que le SCRS avait adopté il y a trois ans des dispositions administratives pour combler les lacunes linguistiques de certains employés et que les contrats d'autres enquêteurs unilingues avaient été prolongés. De plus, nous avons constaté que les ressources bilingues avaient augmenté pour représenter plus de 60 p. 100 de l'effectif. Ces éléments nous ont amenés à conclure que la dotation impérative ne s'imposait pas pour tous les postes d'enquêteurs.

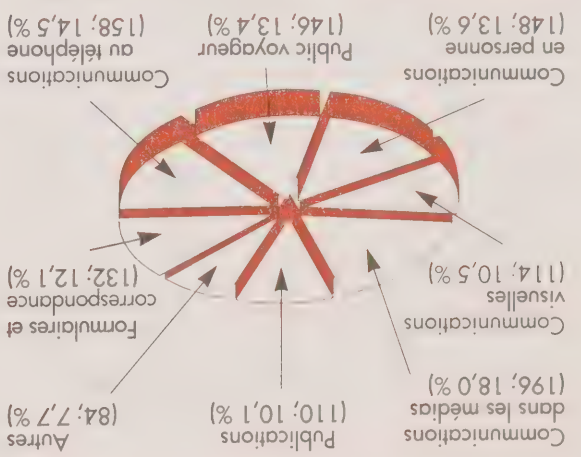
Le Commissaire a donc recommandé au SCRS de revoir la situation des neuf plaignants et de s'assurer que chacun a une juste chance d'obtenir un emploi.

Le SCRS a donné suite à cette recommandation en tenant un concours restreint pour doter, de façon non impérative, quatre postes pour des périodes indéterminées. Seuls les enquêteurs qui avaient occupé ou qui occupaient encore un poste pour une période déterminée ont été invités à postuler. Parmi les douze candidats admissibles, huit ont participé au concours qui s'est tenu à la mi-juillet 1992. Les quatre candidats reçus, dont trois de nos plaignants, se sont vu offrir un emploi. Ce cas illustre bien que le choix de recourir à la dotation impérative pour combler un poste bilingue doit répondre à des critères objectifs et qu'il doit tenir compte du nombre d'employés bilingues au sein de l'unité au moment de la dotation.

Services sociaux à la base de Chilliwack (C.-B.)

Une plaignante nous a signalé qu'il lui était impossible d'obtenir des services en français auprès du travailleur social, à la base des Forces canadiennes située à Chilliwack.

Schéma 2
Plaintes touchant la langue de service



L'entente stipule, conformément à l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles*, que les services offerts au public par le ministère du Revenu du Québec pour le compte de l'institution fédérale doivent être fournis dans les deux langues officielles.

Le dépliant en question a donc été traduit et acheminé dès la fin du mois d'août aux personnes qui avaient indiqué qu'elles préféreraient recevoir leurs documents sur la TPS en anglais.

Peut-on plaider en français en Ontario ?

Un correspondant indigné nous a souligné qu'un arbitre d'un Centre d'immigration du Canada situé à Toronto lui avait refusé le droit de se faire entendre en français lors d'audiences tenues les 18 mars et 14 juillet 1992, ce qui l'a empêché de défendre sa cliente adéquatement.

Au terme de l'enquête, le sous-ministre délégué d'Emploi et Immigration Canada a décidé de prendre les mesures nécessaires afin d'accorder à la cliente de notre correspondant une nouvelle audition devant un autre tribunal qui, lui, serait habilité à entendre la cause en français. De plus, la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada a élaboré et distribué à

Dotation impérative ? Oui, si elle s'impose objectivement

Cette plainte aura permis non seulement de rectifier le préjudice subi par les personnes intéressées dans cette affaire, mais, en outre, elle a donné lieu à l'élaboration de directives ministérielles visant à empêcher que ce genre d'incidents ne se répètent.

son personnel des lignes directrices concernant l'utilisation des langues officielles lors d'enquêtes, d'audiences et d'examen de motifs de garde. En effet, la *Loi sur les langues officielles* comporte des exigences précises en matière de services en français et en anglais auxquelles doivent satisfaire les tribunaux administratifs fédéraux.

Au mois d'août 1991, neuf enquêteurs anglophones, qui travaillaient à contrat au Service canadien du revenu (SCRS) depuis un certain nombre d'années et dont le contrat n'a soudainement pas été renouvelé, ont porté plainte auprès du Commissaire aux langues officielles relativement à un concours. Les plaignants contestaient le fait que tous les postes des agents chargés des enquêtes de filtrage sécuritaire étaient désignés bilingues et faisaient l'objet d'une dotation impérative. Il est à souligner que, dans l'exercice de leurs fonctions destinées à assurer la sécurité des citoyens et de l'État canadiens, ces enquêteurs sont appelés à interviewer beaucoup de personnes dans la région de la capitale nationale, qui regroupe un nombre important de francophones et d'anglophones. Il est donc extrêmement important que les personnes interrogées comprennent bien les questions qui leur sont posées et que les enquêteurs puissent bien saisir la portée et les nuances de leurs réponses.

La dotation impérative signifie que les postes doivent être occupés par des employés bilingues au moment de leur nomination afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles. Dans les unités où il existe plusieurs postes bilingues comportant des fonctions identiques, le mode de dotation doit non seulement être déterminé au

comblent. En effet, selon l'article 91 de la Loi, il incombe aux institutions fédérales d'établir objectivement les exigences linguistiques lors de la dotation des postes. Ces exigences comprennent la désignation linguistique, les niveaux de compétence dans chacune des langues officielles et le type de dotation : bilinguisme impératif ou non au moment de la nomination. Vingt-six plaintes (35,1 p. 100) ont été déposées par des anglophones et 48 (64,9 p. 100) par des francophones.

ÉTUDES DE CAS

À titre de protecteur des droits linguistiques, le Commissaire se doit de déterminer, dans un premier temps, si les situations décrites par les plaignants constituent des infractions à la Loi et d'obtenir, le cas échéant, un correctif dans les meilleurs délais en utilisant son seul pouvoir de recommandation. Voici quelques exemples.

Il faut toujours lire les mises en garde, mais... dans les deux langues ?

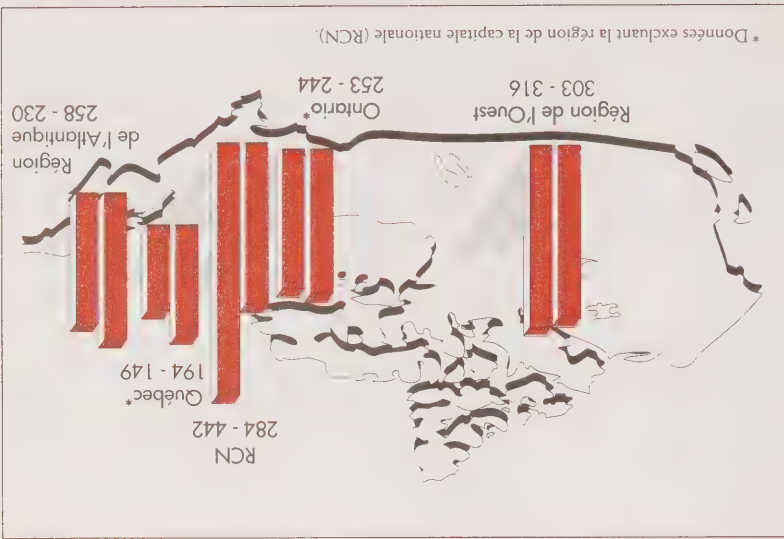
Un interlocuteur alarmé s'est empressé de nous signaler que l'étiquette d'un insectifuge fabriqué aux

États-Unis et acheté à Winnipeg (Manitoba), comportait une mise en garde en anglais, sous la rubrique « Precautions », sans équivalent en français.

En effet, l'étiquette du produit, que l'on applique sur la peau afin d'éloigner les moustiques et les mouches noires, contenait une mise en garde importante supplémentaire : « Ne pas en enduire la peau des nouveau-nés et des jeunes enfants. » [Notre traduction]

Agriculture Canada, qui est responsable de l'administration de la Loi sur les produits antiparasitaires et des règlements qui s'y rapportent, a été saisi de la plainte. Reconnaissant les conséquences graves que pouvait entraîner l'absence d'une mise en garde en français, le Ministère

Schéma 1
Les plaintes, par région (1991 et 1992)



Services offerts par des tiers

s'est empressé de demander au producteur américain et à son agent au Canada de modifier l'étiquette du produit en ajoutant une version française du texte.

Le 12 août 1992, nous avons reçu une plainte d'un correspondant anglophone du Québec qui nous disait avoir reçu un dépliant unilingue français intitulé *Le ministère du Revenu du Québec vous informe*. Ce document destiné aux entrepreneurs en construction fournit des renseignements sur la taxe fédérale sur les produits et services (TPS) de même que sur la taxe de vente du Québec. De plus, le dépliant contient la remarque suivante : « Cette publication n'est pas disponible en anglais ». [Notre traduction]

Notre enquête indique que Revenu Canada (Douanes et Accises) a conclu une entente avec le ministère du Revenu du Québec afin que ce dernier se charge, à compter du 1^{er} juillet 1992, de l'administration de la TPS au Québec pour le compte du gouvernement fédéral.

Tableau III.3
Institutions ayant fait l'objet de plus de 10 plaintes, 1991 et 1992

	1991	1992
Affaires extérieures	17	13
Air Canada	161	196
Approvisionnements et Services	24	23
Bureau des relations fédérales-provinciales	15	31
Canadien National	15	15
Commissariat aux langues officielles	6	14
Commission de la fonction publique	9	18
Consommation et Affaires commerciales	54	35
Défense nationale	54	59
Elections	0	41
Emploi et Immigration	105	114
Environnement	51	32
Gendarmerie royale du Canada	19	46
Industrie, Sciences et Technologie	5	
Justice	6	12
Revenu Canada (Douanes et Accise)	79	41
Revenu Canada (Impôt)	55	58
Santé et Bien-être social	32	31
Secrétariat d'Etat	6	52
Service canadien du renseignement de sécurité	12	65
Service correctionnel	36	41
Société canadienne d'hypothèques et de logement	7	14
Société canadienne des postes	202	168
Transports	73	49
Travaux publics	14	19
Via Rail	31	14

Le nombre de plaintes touchant la langue de travail a doublé, passant de 104 en 1991 à 211 cette année, soit 15,1 p. 100 de toutes les plaintes reçues. La région de la capitale nationale, qui a fait l'objet de 64,5 p. 100 des plaintes, occupe toujours le premier rang à ce chapitre, ces plaintes portant principalement sur la surveillance (38,9 p. 100), les services aux employés (37 p. 100) et les réunions (24,1 p. 100).

Nous avons mené 74 enquêtes relativement aux exigences linguistiques des postes. Depuis 1989, une enquête sur trois à ce sujet a entraîné des modifications aux exigences linguistiques des postes à

et les communications visuelles (114). Les plaintes touchant les communications dans les médias se classent en première place et représentent 18 p. 100 des plaintes relatives à la langue de service. Le tiers des plaintes en matière de communications en personne souligne l'absence d'offre active de services dans les deux langues officielles. En ce qui a trait aux services au public voyageur, 54,4 p. 100 des plaintes mettent en cause l'absence de la prestation du service en français par les préposés, tandis que 34,3 p. 100 des plaintes portent sur les annonces transmises de vive voix ou par haut-parleurs en anglais seulement et 11,2 p. 100 sur l'affichage unilingue anglais. (Voir le schéma 2).

se répartissent en 373 demandes de renseignements touchant les institutions fédérales et 1 718 plaintes. De ces 1 718 plaintes, 103 n'étaient pas reliées au mandat du Commissaire et 222 ne constituaient pas des infractions à la Loi. Le tableau III.2 illustre la répartition des plaintes relatives aux services au public, à la langue de travail et à l'article 91 de la Loi, qui ont été déposées au cours des cinq dernières années.

En 1992, le Commissariat a instruit 1 393 plaintes dont 1 175 (84,4 p. 100) ont été formulées par des francophones et 218 (15,6 p. 100) par des anglophones. Parmi les plaignants francophones, 1 002 (85,3 p. 100) habitent à l'extérieur du Québec; 72 plaintes (33 p. 100) ont été déposées par des anglophones du Québec.

Vingt-six organismes fédéraux ont fait l'objet d'au moins dix plaintes cette année. Vous trouverez au tableau III.3 la liste de ces organismes et le nombre de plaintes visant chacun d'entre eux en 1991 et 1992.

Comme l'indique le schéma 1, la région de la capitale nationale et l'Ouest canadien ont fait l'objet, cette année, du plus grand nombre de plaintes, soit 442 (31,7 p. 100) et 316 (22,7 p. 100) respectivement. Pour sa part, le Québec a, une fois de plus, été visé par le plus petit nombre de plaintes (149), soit 10,7 p. 100.

Parmi les plaintes instruites, celles portant sur les services au public arrivent naturellement au premier rang. En effet, 78,1 p. 100 des plaintes (1 088 sur 1 393) mettent en cause la langue de service et proviennent en majeure partie de francophones. Notons également que de ces 1 088 plaintes, 164 (soit 15,1 p. 100) ont été formulées par des anglophones.

Les plaintes en matière de services au public portaient principalement sur les points suivants : les communications dans les médias (196); les communications téléphoniques (158); les services au public voyageur (146);

Tableau III.2
Répartition des plaintes au cours des cinq dernières années

	1992	1991	1990	1989	1988
TOTAL	1 718	1 731	2 695	2 743	2 189
Service au public	1 382	1 513	2 374	2 417	1 997
Langue de travail	227	141	190	189	144
Article 91	83	64	118	128	48
Autres	26	13	13	9	0



PARTIE III

Tableau III.1
Nombre de plaintes et de demandes d'information reçues ainsi que la nature et le traitement des plaintes
pour chaque province et territoire, 1992



Moyenne numérique des plaintes reçues	Plaintes	Service au public	Langue de travail	Article 91	Autres	Traitement			Demandes d'information**
						Acceptées	Refusées	Demandes	
53	45	45	0	0	0	29	16	2	
51	31	29	1	1	0	31	0	5	
216	92	60	14	15	3	75	17	4	
155	110	91	8	6	5	95	15	19	
219	203	153	39	7	4	149	54	54	
31	59	40	12	6	1	50	9	10	
436	469	299	131	33	6	392	77	86	
276	301	266	20	11	4	244	57	57	
150	123	123	0	0	0	89	34	16	
56	58	56	0	1	1	43	15	7	
119	126	123	2	1	0	110	16	63	
74	59	57	0	2	0	48	11	41	
6	8	6	0	0	2	7	1	3	
4	22	22	0	0	0	19	3	5	
13	12	12	0	0	0	12	0	1	
1 859	1 718	1 382	227	83	26	1 393	325	373	
TOTAL									
Terre-Neuve									
Île-du-Prince-Édouard									
Nouvelle-Écosse									
Nouveau-Brunswick									
Québec*									
RCN - Québec									
RCN - Ontario									
Ontario*									
Manitoba									
Saskatchewan									
Alberta									
Colombie-Britannique									
Yukon									
Territoires du Nord-Ouest									
Étranger									

* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN)

** Données excluant les 1 224 demandes de renseignements d'ordre général

I. VUE D'ENSEMBLE

À titre de protecteur des droits linguistiques énoncés dans la *Loi sur les langues officielles*, le Commissaire mène de sa propre initiative ou à la suite de plaintes du public des vérifications, des enquêtes et des études spéciales. À l'issue de celles-ci, il recommande à l'organisme fédéral intéressé les mesures qui s'imposent pour s'acquiescer pleinement de ses obligations en vertu de la *Loi* et notamment pour assurer le plein respect des droits linguistiques des Canadiens. Enfin, le Commissaire surveille le rendement global du gouvernement fédéral en matière de langues officielles et indique les domaines où des améliorations sont nécessaires.

Le présent chapitre offre aux lecteurs un survol des enquêtes relatives aux plaintes, des vérifications, des études et des suivis menés en 1992. Il fait également le point en ce qui a trait aux trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles* : le service au public, la langue de travail des employés fédéraux et la participation équitable des deux communautés de langue officielle au sein des institutions fédérales.

Dans les rapports annuels des années passées, le Commissaire évalua le rendement linguistique d'une cinquantaine d'institutions fédérales activement engagées dans la prestation de services au public ou aux fonctionnaires fédéraux. Cette année, nous avons porté notre attention sur 21 organismes ayant fait l'objet en 1992 d'une vérification, d'un suivi ou d'une enquête spéciale relative à des plaintes, et sur deux sujets auxquels nous avons consacré d'importantes études spéciales : les fournisseurs du Québec ainsi que l'emballage et l'étiquetage. Les lecteurs trouveront à la fin du présent chapitre, la liste complète des vérifications, suivis et études spéciales effectués en 1990, 1991 et 1992.

a) LES PLAINTES

Le Commissaire aux langues officielles est, de par son mandat, le protecteur des droits linguistiques des citoyens. Afin de réaliser pleinement ses objectifs, le Commissaire accorde la plus haute priorité à la promptitude et à la qualité des services qu'offre son bureau aux Canadiens. À cet égard, il cherche à mettre en place les mesures nécessaires afin de s'assurer que ceux qui portent plainte reçoivent des agents du Commissariat non seulement l'aide requise pour faire respecter les droits que leur confère la *Loi sur les langues officielles* mais, en même temps, un service court, rapide et efficace dans le cadre d'une relation humaine valorisante.

Ainsi, le Commissaire a instauré cette année un programme d'assurance de la qualité dont l'assise repose sur la rétroaction de notre clientèle. Ce programme fait appel à des contrôles internes, aux commentaires des personnes qui ont porté plainte auprès du Commissaire de même qu'aux observations des gestionnaires chargés de résoudre les plaintes dans les institutions fédérales.

Dans les paragraphes qui suivent, nous passons en revue les tendances relatives aux plaintes; nous mettons en lumière certaines méthodes utilisées par le Commissariat pour régler celles-ci; nous décrivons des cas illustrant la gamme des situations que les citoyens portent à notre attention; et nous présentons une mise à jour des cas ayant fait l'objet d'un recours judiciaire.

TENDANCES GÉNÉRALES

En 1992, nous avons reçu des membres du public et des employés de l'État, 2 091 communications¹, ce qui se compare au nombre reçu l'an dernier (2 159). Comme le montre le tableau III.1, les communications

1. Ce nombre n'inclut pas les 1 224 demandes de renseignements d'ordre général, dont la réponse prend moins de dix minutes.

PARTIE III

LE COMMISSAIRE, LE PUBLIC
ET LES INSTITUTIONS
FÉDÉRALES

R. c. Bastarache, Cour du banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, division de première instance, district de Saint-Jean, 4 août 1992, juge Riordon.

R. c. Éloi Bourque, Cour du banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, division de première instance, juge Miller (M/M/141/91, non publié).

Renvoi relatif aux droits linguistiques au Manitoba (n° 2), [1992], 1 R.C.S. 212, 133 N.R. 88.

Robinson v. The Queen, Cour du banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, division de première instance, juge Miller (M/M/141/91, non publié).

St-Onge c. Le Commissariat aux langues officielles, Cour fédérale d'appel, 30 juin 1992 (A-143-91, non publié).

Sinclair c. P.G. du Québec, [1992] 1 R.C.S. 579, 134 N.R. 39.

Goodine v. The Queen, Cour suprême de Nouvelle-Écosse (chambre d'appel), 10 avril 1992 n° 02632, non publié).

de fin de semaine, le délai prévu par la Loi avait été dépassé. Il a donc rejeté la demande, ce qui aurait mis fin à la procédure si le demandeur n'avait pas interjeté appel devant la Cour fédérale d'appel.

Avant même que l'appel soit entendu, le demandeur est retourné devant la division de première instance pour faire annuler le rejet de sa requête, invoquant un règlement rarement utilisé, en l'occurrence l'apparition d'un nouvel élément d'information des plus importants, soit le fait d'avoir reçu le rapport du Commissaire plus tard qu'il ne l'avait d'abord prétendu. Aux yeux du demandeur, sa demande initiale n'aurait donc pas dû être jugée en retard et annulée.

Le juge Teitelbaum, ayant entendu les deux demandes, a choisi d'en repousser la seconde, alléguant que la première était en appel et qu'il n'avait par conséquent aucune compétence pour recevoir la requête de modifier la première ordonnance. La seconde fut donc également rejetée.

Au moment d'écrire ces lignes, la Cour d'appel fédérale n'avait pas entendu l'appel de la première ordonnance.

b) Côté c. la Reine, représentée par le ministre de l'Environnement et la Commission de la fonction publique du Canada

Cette requête relative à la Partie X visait à contester la désignation linguistique d'un poste d'adjoint au Parc national de Mingan au Québec. Le poste était désigné bilingue et devait être doté de façon impérative, il devait donc être comblé dès le début par une personne bilingue. Jugéant qu'il était plus approprié de désigner ce poste unilingue français, la demanderesse cherchait à en faire modifier la désignation. Elle a invoqué les dispositions de l'article 91 de la Loi, qui exigent que la désignation linguistique d'un poste de la fonction publique repose sur des critères objectifs fondés sur la nature du poste.

si elles peuvent être n'ont de sens que

Les garanties linguistiques

appliquées.

L'avocat de la demanderesse a contre-interrogé le fonctionnaire dont la déclaration sous serment a servi au ministère pour présenter sa version des faits justifiant la désignation bilingue du poste. Selon les règlements de la Cour fédérale, et pour plus d'équité, il est généralement interdit à la partie ayant conduit le contre-interrogatoire de déposer au dossier toute nouvelle preuve obtenue sous serment à la suite de cet exercice. Dans ce cas, toutefois, la demanderesse, qui avait été congédiée par le ministère, a pu se faire réembaucher et juger par elle-même s'il était nécessaire d'être bilingue pour satisfaire aux exigences du poste. Elle désirait déposer sa propre déclaration, avec en annexe 300 pages de pièces à conviction, réfutant celle du représentant du ministère. Étant donné que le délai occasionné par l'admission en preuve de cette nouvelle déclaration ne portait pas préjudice à la partie défenderesse (mais uniquement à la demanderesse en ce qu'elle reportait encore l'audience du cas), le juge a consenti à admettre la nouvelle preuve.

JURISPRUDENCE CITÉE

Côté c. la Reine, Cour fédérale, division de première instance, 27 mai 1992, juge Dubé (T-1206-89, non publiée).

Etienne c. la Reine, Cour fédérale, division de première instance, 19 mai et 23 septembre 1992, juge Teitelbaum (T-1622-91, non publiée).

M. St-Onge qu'à notre avis aucune entorse à la Loi n'avait été commise — on avait bel et bien répondu à sa requête dans sa langue — et que, par conséquent, nous fermons le dossier.

Mécontent de cette réaction, le plaignant s'est adressé à la Cour fédérale, division de première instance, pour faire renverser la décision de fermer le dossier et la remplacer par une solution « plus conforme à la Loi ». Le juge de première instance a rejeté la demande, considérant essentiellement que le Commissaire n'avait commis aucune erreur de droit en concluant que la Loi avait été respectée et en fermant le dossier. Aux yeux du juge, le Commissaire avait correctement exercé le pouvoir discrétionnaire qui lui est conféré.

Monsieur St-Onge a interjeté appel devant la Cour fédérale d'appel, où siègent trois magistrats, dont deux, les juges Desjardins et Décary, ont vu la chose différemment. Selon eux, le Commissaire avait commis deux erreurs en cours d'enquête. La première consistait à avoir omis d'enquêter sur l'allégation du plaignant selon laquelle plusieurs appels téléphoniques avaient été nécessaires avant de pouvoir communiquer avec un représentant de la CFP s'exprimant en français, la seconde d'avoir négligé « l'esprit de la loi et l'intention du législateur ». Par conséquent, la Cour a régu l'appel, renversé la décision de la Cour de première instance et renvoyé la cause au Commissaire pour qu'elle soit révisée en tenant compte des motifs du jugement. Cependant, le troisième magistrat de la Cour d'appel, le juge Marcéau, a clairement enregistré sa dissidence. Il s'en est pris aux deux autres magistrats pour avoir mis en cause le pouvoir discrétionnaire conféré par la Loi au Commissaire et pour avoir mal interprété les conclusions du tribunal inférieur, deux instances dont les décisions ne devraient pas être soumises au jugement d'une cour d'appel. La nécessité pour M. St-Onge de faire plusieurs appels téléphoniques (fait qui, mal à propos selon nous, a été soulevé pour la première fois devant la Cour d'appel sans avoir été vérifié au préalable) ne constituait pas une raison suffisamment solide pour renverser la décision du Commissaire. En outre, nous estimons que les juges Desjardins et Décary ne

LES QUESTIONS SOULEVÉES RELATIVEMENT À LA PARTIE X DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Tout en respectant la décision majoritaire, nous considérons comme plus valable celle du juge Marcéau. Cependant, après avoir étudié la conduite de notre enquête à la lumière du jugement, nous avons conclu à la possibilité de modifier sans difficulté notre *modus operandi*. Nous avons par conséquent choisi de ne pas faire appel de la décision et de rouvrir le dossier à l'origine du litige.

La Cour fédérale, division de première instance, a été saisie au cours de l'année de deux nouveaux recours en vertu des dispositions prévues à la Partie X de la Loi. La Cour ne s'est pas penchée sur les questions de fond soulevées par ces recours, encore au stade préliminaire des procédures. Conformément à l'article 78 de la Loi, le Commissariat a participé aux deux procès en tant qu'intervenant.

4) *Blanc c. la Reine et le ministre de la Défense nationale*

Le recours ayant été formulé en retard (l'article 77 prévoit qu'il doit parvenir à la Cour dans les 60 jours suivant la réception par le plaignant des résultats de l'enquête du Commissaire), le demandeur a réclamé un délai, alléguant qu'il croyait qu'il s'agissait de 60 jours ouvrables. Pour expliquer ce malentendu, le demandeur a dit avoir omis de consulter un avocat. Le juge a constaté que, même en soustrayant les jours

rien sur le principe linguistique en cause. Clairement, les tribunaux du Nouveau-Brunswick s'entendent pour passer outre ce genre d'écart, pourvu qu'on ait transmis à l'accusé dans sa langue toute l'information essentielle.

UNE MISE EN CAUSE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU COMMISSAIRE : L'AFFAIRE ST-ONGE C. LE COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

La Loi sur les langues officielles de 1988 prévoit une nouvelle procédure qui permet aux plaignants et au Commissaire lui-même de porter devant la Cour fédérale une action en recours contre un organisme fédéral ayant fait l'objet d'une plainte en vue d'obtenir une réparation « convenable et juste ». La procédure peut être entamée à la suite d'une enquête ou d'une décision du Commissaire de rejeter ou d'abandonner une plainte. Cette nouvelle façon d'obtenir réparation s'ajoute à la possibilité pour le plaignant de demander à la Cour la révision d'une décision du Commissaire, conformément aux dispositions générales de la Loi sur la Cour fédérale. C'est la voie qu'a choisie M. St-Onge qui, insatisfait de la décision du Commissaire d'abandonner l'étude de sa plainte, s'est adressé à la Cour fédérale pour la faire renverser.

Après être entré en communication avec le bureau de Toronto de la Commission de la fonction publique (CFP), M. St-Onge avait déposé une plainte alléguant que le signataire d'une lettre pourrissant rédigée en français qui lui était parvenue ne pouvait, étant unilingue anglais, avoir une conversation téléphonique en français avec lui. Peu après, cependant, on avait désigné un représentant bilingue du même bureau de la CFP pour répondre à la requête du plaignant. Ayant pris connaissance de ces faits, nous avons considéré cette mesure comme répondant aux obligations de la CFP. Nous avons donc fait savoir à

l'institution de la Législature et du gouvernement du Nouveau-Brunswick », selon les termes précis du paragraphe 16(2) de la *Charte*. En tant que corps municipal, elle représentait plutôt la Couronne. La Cour a ensuite étudié avec soin les questions posées à l'accusé dans la salle réservée aux alcootests, pour conclure qu'on lui avait transmis en français l'information nécessaire pour comprendre le motif de l'inculpation, la demande de subir l'alcootest et son droit de consulter un avocat. On s'est donc effectivement adressé à l'accusé dans la langue de son choix, de sorte que la Cour a jugé qu'on n'avait pas enfreint ses droits linguistiques. La Cour a rétabli la condamnation et renvoyé l'affaire devant le tribunal de première instance pour la fixation de la peine.

Le plaignant peut demander à la Cour fédérale la révision d'une décision du Commissaire.

Deux autres affaires de conduite en état d'ébriété, où l'on a invoqué les droits linguistiques prévus dans la *Charte*, ont été portées devant les tribunaux du Nouveau-Brunswick. Dans les affaires *Robinson v. The Queen* et la *Reine c. Eliot Bourque*, les accusés ont été arrêtés par des agents unilingues anglais de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) pour conduite en état d'ébriété. Tous deux ont prétendu qu'on avait enfreint leurs droits en vertu du paragraphe 20(2) de la *Charte*. En l'absence de justifications suffisantes dans les deux cas, le juge de première instance n'a pu établir que la GRC était une institution de la Législature ou du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Il n'a pas d'ailleurs été convaincu que l'on avait enfreint les droits linguistiques des accusés. Ceux-ci, ayant pu comprendre la nature de l'inculpation dont ils faisaient l'objet, ont été condamnés.

Ces diverses affaires démontrent que les tribunaux du Nouveau-Brunswick sont peu disposés à acquiescer, en raison des garanties linguistiques, les personnes inculpées de conduite en état d'ébriété, sauf si de solides preuves viennent confirmer qu'on leur a refusé, à toutes fins utiles, le choix d'employer leur langue. Compte tenu des circonstances mouvantes dans lesquelles sont souvent portées de telles accusations, il arrive qu'on applique sans trop de

par conséquent jugé l'acte d'accusation valable, mais a laissé entendre qu'une telle situation ne devrait plus se reproduire.

Le seul juge dissident a souligné l'importance du paragraphe 84(1)(3) du *Code criminel*, notant qu'il s'inspire des droits linguistiques contenus dans la *Charte* et selon l'interprétation des tribunaux, ces droits ont un caractère obligatoire et satisfont à des exigences minimales en la matière. La prescription formulée dans le paragraphe 84(1)(3) quant à l'utilisation de formulaires pré-imprimés bilingues constituant aussi un minimum obligatoire, le moindre vice de forme suffit à les déclarer nuls. Parce qu'il allait à l'encontre d'un droit fondamental, le vice de forme était en outre d'une gravité telle qu'aucune mesure corrective ne pouvait empêcher l'annulation de l'acte d'accusation.

Les affaires criminelles courantes

peuvent prendre

un sens très

particulier.

paragraphe 84(1)(3) du *Code criminel* stipule que les parties pré-imprimées de tels formulaires doivent être libellées dans les deux langues officielles, l'accusé a plaidé le vice de forme et réclame, par conséquent, la nullité de l'acte d'accusation. Il convient de noter que l'accusé, M. Goodine, et son avocat sont tous deux d'expression anglaise.

Le juge de première instance a considéré comme une simple formalité cette entorse à la loi et a permis à la Couronne de corriger l'acte d'accusation en y annexant un formulaire bilingue vierge, conformément à une autre disposition du *Code criminel*. Cette correction faite, il a inculpé M. Goodine. L'accusé a alors interjeté appel devant la Cour de comté (Summary Conviction Appeal Court) qui, d'avis différent, a déclaré l'appel recevable alléguant qu'un juge peut corriger un vice de forme dans un acte d'accusation seulement si cela ne porte pas préjudice à l'accusé. En l'occurrence, on touchait à un droit fondamental, par lequel « on entend définir l'édifice culturel du pays » [notre traduction], de sorte qu'on ne pouvait éliminer ce vice de forme en annexant simplement un formulaire vierge.

Ce jugement fut par la suite porté en appel devant la Cour suprême de Nouvelle-Écosse (chambre d'appel), le plus haut tribunal de la province, qui a renversé l'arrêt antérieur et rétabli la condamnation. La Cour était cependant divisée quant aux motifs de la décision. La majorité a reconnu qu'il y avait vice de forme, mais que celui-ci n'altérerait nullement le fond de l'affaire puisque les parties pré-imprimées ne contenaient aucune information essentielle. Il fallait donc, pour déterminer si ce vice de forme annulait l'acte d'accusation, considérer les intérêts en jeu. Selon la majorité des juges, la nécessité de protéger la société contre les actes criminels l'emportait sur le principe de l'égalité des deux langues officielles, à plus forte raison dans une affaire où l'accusé, un anglophone, n'avait subi aucun préjudice. En fait, l'acte d'accusation en cause avait amplement suffi à informer celui-ci du motif de son inculpation. La Cour a

Le même cocktail d'alcool au volant et de droits linguistiques a été au cœur de trois causes jugées cette année au Nouveau-Brunswick, la seule province pour laquelle la *Charte* énonce des garanties linguistiques précises. Dans l'affaire R. c. *Bastarache*, l'accusé a été inculpé pour avoir refusé de subir un alcootest. Même si les agents de service s'étaient assurés de la présence d'un collègue s'exprimant en français pour bien faire comprendre leur requête à l'accusé, ils ont par la suite continué d'utiliser l'anglais. En vertu des paragraphes 16(2) et 20(2) de la *Charte*, qui établissent respectivement l'égalité de statut entre le français et l'anglais au Nouveau-Brunswick et l'obligation pour les institutions de cette province de fournir des services dans les deux langues, le juge a considéré qu'on avait enfreint les droits constitutionnels de l'accusé et a prononcé son acquittement.

Ce jugement a été renversé par la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick, selon qui on n'avait pas enfreint les droits de l'accusé. La Cour a d'abord établi que la police de Saint-Jean n'était pas « une

Pour qu'un tel document soit soumis à l'article 23 en anglais, la Cour fixe trois conditions dans la deuxième partie du jugement.

Premièrement, l'instrument auquel le document distinct est incorporé doit lui-même être de nature législative en vertu des critères déjà cités.

Deuxièmement, ce document doit être pleinement incorporé de manière à faire partie intégrante de l'instrument considéré.

Troisièmement, le document distinct doit avoir été préparé par le gouvernement du Manitoba. Dans le cas contraire, la Cour statue qu'il doit quand même être traduit, sauf si un motif invoqué en toute bonne foi rend cette tâche impossible — par exemple, la nécessité d'une constante mise à jour.

Le tribunal a accordé au Manitoba un sursis de trois mois pour lui permettre de traduire les documents unilingues qui auraient dû être bilingues aux termes du jugement, les parties pouvant s'entendre par la suite pour une nouvelle prolongation. Tous ces documents ont été déclarés valides rétroactivement.

La seconde affaire, *Sinclair c. P.G. du Québec*, concernait une série de cinq documents, émis par le gouvernement du Québec relativement à la fusion des villes de Rouyn et de Noranda, tous publiés en français seulement. Sur le plan constitutionnel, il s'agissait d'établir si ces documents étaient soumis à l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*, lequel exige que tous les textes de loi de l'Assemblée législative du Québec soient publiés en français et en anglais. La Cour suprême a statué que, suivant les critères qu'elle avait établis dans le jugement sur les droits linguistiques au Manitoba, les cinq documents étaient assujettis à l'article 133 étant donné leur nature législative. Ils ont par conséquent été déclarés nuls et non avenue. Cependant, pour prévenir l'annulation de la fusion, la Cour les a maintenus en vigueur pour un an, le temps pour l'Assemblée nationale de corriger la situation.

3. *Sinclair c. P.G. du Québec*, [1992] 1 R.C.S. 579, 134 N.R. 39.

En Nouvelle-Écosse, l'affaire *The Queen v. Gooding* concernait l'arrestation d'un suspect accusé d'avoir conduit un véhicule motorisé après avoir consommé plus d'alcool que la limite permise. L'accusé a plaidé non coupable, alléguant que l'acte d'accusation n'était pas bilingue — il était entièrement rédigé en anglais, y compris le texte pré-imprimé. Étant donné que le

Comme le savent ceux qui s'intéressent à l'évolution des lois linguistiques, les affaires criminelles et de circulation routière courantes peuvent prendre un sens très particulier quand la question linguistique vient compliquer le processus judiciaire. C'est d'ailleurs le cas dans certaines affaires résolues cette année au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse.

LES LANGUES OFFICIELLES ET LE CODE CRIMINEL

« [...] comme nous l'avons dit dans le *Renvoi relatif aux droits linguistiques au Manitoba* de 1992, les tribunaux ne permettront pas aux législatures de se soustraire à l'article 133 par la fragmentation artificieuse d'un texte législatif en parties distinctes — par exemple, une loi « creuse » incorporant par renvoi d'autres documents unilingues de nature « non législative ». Agir autrement reviendrait à encourager le triomphe de la forme sur le fond. Comme nous l'avons dit au gouvernement du Manitoba, si l'effet net d'une série d'actes distincts sera également imprégné de la même nature, chaque acte sera assujéti à l'obligation de bilinguisme imposée par l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*. »

Dans cet arrêt (comme dans l'avis de renvoi décrit ci-haut), la Cour suprême a une fois de plus démontré sa ferme volonté de protéger le droit des citoyens à disposer de documents dans leur langue officielle afin d'être en mesure de les comprendre clairement. L'extrait suivant du jugement témoigne de cette préoccupation :

Au cours d'une audition spéciale sur le Renvoi relatif aux droits linguistiques au Manitoba de 1985, la Cour suprême a statué que, en vertu de l'article 23 de la Loi de 1870 sur le Manitoba, les décrets doivent être publiés dans les deux langues lorsqu'ils sont de « nature législative ». Pour déterminer cette caractéristique, la Cour a établi trois critères : la forme, le contenu et l'effet du texte en question.

En ce qui a trait à la forme, la Cour a décrété qu'il fallait établir un « rapport suffisant » entre l'Assemblée législative et le texte pour satisfaire à ce critère. Ce rapport suffisant est établi lorsque le texte est adopté en vertu de la loi ou « lorsqu'une action positive du gouvernement est nécessaire pour [lui] insulfer la vie ».

Pour ce qui est du contenu et de l'effet, le document doit prescrire des règles ou des normes qui non seulement auront force exécutoire, mais encore seront de portée générale plutôt que d'être axées sur des personnes ou des situations bien précises. La Cour a clairement indiqué que le cumul de ces trois critères n'était pas exigé et qu'un seul d'entre eux suffirait pour établir la « nature législative » d'un document donné. La Cour a ensuite appliqué ces critères à divers types de décrets que lui avait soumis à titre indicatif le Procureur général du Manitoba.

La Cour a aussi statué que les exigences de l'article 23 de la Loi de 1870 sur le Manitoba touchant la publication dans les deux langues s'appliquaient également aux documents incorporés par renvoi aux textes de loi de l'Assemblée législative du Manitoba. L'incorporation par renvoi est une méthode légale qui consiste à inclure dans un instrument donné un document distinct, par exemple un décret, simplement en y faisant référence.

du Rapport du Comité Callant, soit la création d'un conseil scolaire unique chargé de la gestion de l'enseignement du français dans toute la province. Il se trouve que nous avons annoncé prématurément la renonciation à cette requête.

Effectuant un virement qui a suscité l'étonnement et le mécontentement de la FPCP et des associations intéressées, le gouvernement manitobain a en effet annoncé qu'il laisserait aux communautés francophones le choix entre l'adhésion à un conseil scolaire provincial et le *statu quo*, soit le maintien des écoles et des étudiants francophones au sein des divisions scolaires en place. Pour justifier sa décision, le gouvernement a invoqué les démarches de nombreux parents francophones, de milieu rural surtout, qui favorisaient le *statu quo* plutôt que l'adoption d'un mode de gestion n'ayant pas fait ses preuves. De son côté, la FPCP a obtenu d'interjeter de nouveau appel devant la Cour suprême, alléguant que la décision de permettre aux communautés qui le désiraient de ne pas faire partie d'un conseil scolaire géré par des francophones allait à l'encontre de l'article 23 de la Charte et des principes édictés dans l'arrêt *Mabé et al.* Outre la FPCP, bon nombre d'associations francophones provinciales et nationales de même que le Solliciteur général du Canada et le Commissaire ont été autorisés à intervenir lors du pourvoi devant la Cour suprême.

L'appel a été entendu le 3 décembre 1992. Le tribunal a réservé sa décision qui devrait être rendue au début de 1993.

LES DÉCISIONS LÉGISLATIVES AFFECTANT LE MANITOBA ET LE QUÉBEC

Nous faisons état l'an dernier de deux affaires entendues par la Cour suprême du Canada sur l'exigence constitutionnelle de publier en français et en anglais les décrets et autres documents analogues.

2. La Cour suprême du Canada a rendu son arrêt le 4 mars 1993. Elle a décidé que « les autorités manitobaines doivent, sans retard, mettre en place un régime et un système qui permettront à la minorité francophone d'exercer pleinement ses droits ». Elle précise que le « nombre possible d'élèves de langue française justifie l'établissement d'un conseil scolaire de langue française autonome au Manitoba, dont la gestion et le contrôle appartiendront exclusivement à la minorité linguistique francophone [...] ».

à faire. Comme par le passé, le présent Rapport fait d'ailleurs état de retards et de manquements de la part des gouvernements dans l'application des droits linguistiques, même si certains ont été reconnus par un jugement faisant autorité. Ainsi, dans l'affaire *Mabé et al.*, pour ne prendre que cet exemple crucial, la Cour suprême a déclaré que dans les circonstances elle ne pouvait que définir les grands principes devant être suivis par les gouvernements et qu'il faudra inévitablement d'autres litiges pour qu'elle puisse se prononcer sur la constitutionnalité des amendements législatifs et des programmes adoptés conformément à ces principes.

En novembre, le Commissaire rendait public le rapport d'une étude effectuée à sa demande sur les résultats du Programme quant au respect des droits linguistiques, où sont énoncées les questions de droit résolues en cour grâce au Programme et celles restées en suspens, dont les suivantes :

- Comment concilier le droit légal d'un accusé d'être jugé dans sa langue et le droit constitutionnel des juges et des procureurs d'utiliser la langue de leur choix ?

- L'article 16 de la *Charte* garantissant l'égalité de statut, de droits et de privilèges du français et de l'anglais donne-t-il aux employés fédéraux le droit constitutionnel de travailler dans leur langue et si c'est le cas, dans quelle mesure ?

- D'après l'article 23 de la *Charte*, les gouvernements provinciaux sont-ils tenus d'améliorer les compétences linguistiques des enfants qui ne parlent pas la langue de la minorité mais qui selon les droits des parents, en vertu du même article, peuvent avoir accès à un établissement d'enseignement de la minorité linguistique ?

1. Richard Goreham, *Les droits linguistiques et le Programme de contestation judiciaire : Réalisations du Programme et incidence de son abolition*, Commissariat aux langues officielles, Ottawa, 1992, 50 p.

LE DROIT À L'ENSEIGNEMENT DANS LA LANGUE DE LA MINORITÉ

Ainsi prit fin prématurément une expérience démocratique, noble et généreuse. Sans ce programme, les démarches visant à préciser la portée de la Constitution et de la *Charte* au profit de tous les Canadiens seront d'autant plus longues et ardues.

jurisprudence.

- Dans le domaine capital de la gestion des établissements d'enseignement de la minorité linguistique, l'article 23 force-t-il les gouvernements provinciaux à adopter un mode de gestion prévoyant le nombre maximal d'étudiants ayant droit de recevoir un enseignement dans cette langue ?
- Le droit de fournir un enseignement dans la langue de la minorité doit-il être réservé exclusivement aux conseils scolaires ou autres organismes fonctionnant dans cette langue ?

2. LES DROITS LINGUISTIQUES

L'instauration progressive de la jurisprudence en matière de droits linguistiques s'est poursuivie en 1992. Certains tribunaux, dont la Cour suprême du Canada, ont apporté des précisions quant à l'application de garanties linguistiques constitutionnelles et autres dans des domaines aussi variés que les conventions pour conduite en état d'ébriété et la publication de certains instruments législatifs. Dans le présent chapitre, nous faisons la chronique des affaires en cours et analysons les tendances actuelles. Nous déplorons par ailleurs l'annulation prématurée d'un important programme de financement.

L'ABOLITION DU PROGRAMME DE CONTESTATION JUDICIAIRE

À l'instar d'un grand nombre de ceux qui s'intéressent aux droits linguistiques, le Commissaire a été surpris et déçu lorsque le gouvernement fédéral a annoncé dans son budget de février l'annulation, prenant effet le 30 septembre, du Programme de contestation judiciaire. Comme l'a déjà déclaré l'ancien juge de la Cour suprême Bertha Wilson, les garanties linguistiques enchaînées dans la Constitution n'ont de sens que si elles peuvent être appliquées effectivement. Or, l'application de ces droits — notre histoire en témoigne amplement — passe en dernière analyse par des recours aux tribunaux. Le Programme de contestation judiciaire permettait aux particuliers et aux communautés minoritaires de langue officielle de faire valoir leurs droits en contestant devant les tribunaux les lois ainsi que les mesures prises par les pouvoirs publics. Son annulation retarde sérieusement l'évolution de la jurisprudence en la matière et pourrait même menacer la vitalité des communautés minoritaires de langue officielle.

Adopté en 1978, ce Programme permettait en vertu de la Constitution de contester certaines lois linguistiques provinciales et, au besoin, d'interjeter appel. Cette mesure spéciale du gouvernement fédéral prévoyait au début que le ministère de la Justice évalue la validité des causes soumises et, le cas

échéant, que le Secrétaire d'État assume les frais de justice. Pendant les quatre premières années d'existence du Programme, six affaires ont été entendues, dont deux ont fait date. Les affaires *Forest et Blaikie*, portées devant la Cour suprême du Canada, ont donné lieu à l'établissement d'importants principes touchant la nature obligatoire de certains services bilingues au Manitoba et au Québec. Ainsi, la *Charte canadienne des droits et libertés*, promulguée en 1982, reconnaît un certain nombre de droits linguistiques, notamment d'importantes garanties quant à l'instruction dans la langue de la minorité. Au cours des trois années suivantes, le Programme a permis d'intenter en justice d'importantes actions destinées à faire jurisprudence. Plusieurs avaient trait à l'étendue et à l'interprétation des garanties en matière d'enseignement conférées par l'article 23 de la *Charte*. Lors de ces procès — dont l'affaire *Mahé et al.* en Alberta qui a été déterminante — de nombreux parents et organismes se sont regroupés pour contester des autorités provinciales qui ne respectaient pas les dispositions de la *Charte* portant sur les droits des minorités à l'enseignement dans leur langue.

Tant à titre d'observateur privilégié des différends linguistiques que de partie dans certaines causes, le Commissaire aux langues officielles est convaincu du rôle décisif joué par le Programme de contestation judiciaire dans la clarification et l'évolution des droits linguistiques au Canada. Sans cette aide financière (qui ne couvre pourtant pas tous les frais de justice considérables généralement requis pour contester les lois), de nombreuses affaires ayant contribué à la sécurité et à la dignité des minorités linguistiques n'auraient pu être portées devant un tribunal ou auraient sans doute été abandonnées après un jugement de première instance.

Les représentants gouvernementaux ont prétendu que quatorze ans après la création du Programme et dix ans après l'entrée en vigueur de la *Charte*, un nombre suffisant d'affaires ayant étoffé la jurisprudence, il était inutile d'en financer de nouvelles. Même si la portée de ces droits a déjà fait l'objet d'importantes précisions, le Commissaire croit qu'il reste beaucoup

Nous n'avons pas de souvenir de ce que nous avons accompli ensemble, de la bravoure de nos citoyens, de leur remarquable dévouement, de leur sagesse¹⁸. »

Nos enfants n'auront qu'un sentiment partiel de leur identité si nous ne réussissons pas à leur faire comprendre l'histoire de leur pays. Le français et l'anglais, tout comme les langues de nos concitoyens autochtones et l'arc-en-ciel des langues patrimoniales des nombreuses communautés multiculturelles, font partie de notre histoire. Le Canada n'est pas uniquement une entité géographique, c'est une communauté humaine unie par des valeurs communes.

Aux yeux du reste du monde, nous faisons figure de modèle. Est-il impensable que nous nous voyions du Canada ? À l'orée de l'an 2000, nous devons modifier notre approche afin de relever les défis linguistiques qui nous sont posés. Nous devons nous fonder non seulement sur des faits, mais aussi sur une certaine vision des choses. Cette vision doit comprendre le respect de la dignité de nos deux principaux groupes linguistiques et de nos nombreuses communautés ethniques et autochtones. Pour une société comme la nôtre, aucun but ne peut être plus noble que celui d'atteindre l'unité dans la diversité.

18. « "Être Canadien", qu'est-ce que ça veut dire ? », discours prononcé devant le club Rotary d'Ottawa, paru dans la *Revue parlementaire canadienne*, vol. 14, no 4, 1991-1992, p. 32-34.

Le Commissariat a commandé une étude sur les langues officielles et la compétitivité internationale du Canada en vue de souligner l'importance de notre héritage linguistique pour notre économie. Sa publication est attendue au cours de l'année 1993.

Nous pouvons nous réjouir de ce qu'on parle un grand nombre de langues au Canada, des langues qui ont non seulement contribué à la dimension multicul-

turelle du pays, mais qui concourent aussi à l'essor des affaires et du commerce. Il serait insensé de ne pas les préserver. Il est tout aussi important d'en intégrer l'enseignement au développement global de nos deux langues officielles qui régissent les échanges au sein de notre pays comme à l'étranger. Les seules limites qui nous sont posées sont celles de notre imagination, de nos rêves et de notre esprit d'initiative par rapport au monde qui nous entoure.

Les langues autochtones

On dénombre au Canada plus de 50 langues autochtones. L'an dernier, nous accordions une attention toute spéciale à leur importance culturelle. Notre pays a pris maints engagements à l'égard des peuples autochtones, mais ses intentions quant aux langues qu'ils parlent restent à préciser. Sans l'appui des institutions, un grand nombre de ces langues sont vouées à disparaître en moins d'une génération, sinon en une décennie.

On a proposé par le passé diverses mesures, inclutives, notamment la création d'une Fondation des langues autochtones. Mais on ne s'est pas encore entendu sur des mesures concrètes et on n'a pas lancé une quelconque initiative. Nous attendons avec impatience les recommandations de la Commission royale sur les peuples autochtones, avec l'espoir qu'il s'en dégagera un consensus sur des mesures pratiques visant à améliorer l'apprentissage et la transmission des langues autochtones. Ce ne serait pas trop tôt. Monsieur Eli Taylor, un « Ancien » du Manitoba, explique leur importance :

Le Canada est

une communauté humaine

unie par des valeurs

communes.

Un certain sens de l'histoire

La perte d'une seule langue autochtone appauvrit toute la nation. Il s'agit d'une tragédie au moins aussi grande que l'extinc-

tion d'une espèce.

L'écrivain Prosper Mérimée disait : « Je n'aime dans l'histoire que les anecdotes ». Cette affirmation ironique peut tout aussi bien s'appliquer à notre méconnaissance de l'histoire du Canada, voire de notre histoire linguistique. L'histoire n'a jamais été un sujet très populaire au Canada, parce que les anecdotes ont été rares et que, sous le couvert du sens commun, on en a donné un compte rendu le plus neutre possible en privilégiant les faits par rapport aux détails croustillants. Nous ne pouvons qu'espérer que nos enfants en apprennent aujourd'hui davantage que par le passé sur les origines de ce pays, ses traditions, ses valeurs et les sources de sa dualité linguistique.

Mieux comprendre nos projets communs devrait nous rapprocher et nous inciter à bâtir ensemble un avenir meilleur. Comme le disait le président de la Chambre des communes, M. John Fraser :

« C'est parce que nous oublions notre histoire que nous ne savons pas à quoi nous accrocher lorsque nous avons des difficultés à traverser.

17. Cité par Audrey Greyeyes dans "The Aboriginal Languages of Canada", L'Actualité terminologique, vol. 25, no 2, 1992, p. 18.

de plus d'une langue sera sans contredit un des piliers du nouvel ordre mondial fondé sur l'intégration économique à l'échelle du globe. Ainsi, la France décidait, l'an dernier, d'exiger à l'avenir l'étude de deux langues étrangères pour l'obtention du diplôme d'études secondaires.

L'Australie se penche aussi sur l'importance de l'apprentissage des langues pour améliorer sa compétitivité internationale et créer une culture économique axée sur l'exportation. Les auteurs d'un rapport commandé par le Comité consultatif des langues et de l'éducation multiculturelle d'Australie affirment sans ambages :

« Il est faux de prétendre que l'anglais est la langue internationale des affaires. Ce n'est qu'une des quelque neuf principales langues employées dans les milieux d'affaires et scientifiques. Les unilingues anglophones sont désavantagés à l'échelle internationale car leur accès à ces domaines est limité, alors que ceux qui parlent l'anglais et l'une de ces neuf langues disposent de sources d'information plus complètes. Ce désavantage expliciterait, du moins en partie, pourquoi l'Australie, la Nouvelle-Zélande, les États-Unis et la Grande-Bretagne ont vu leurs exportations baisser depuis l'essor de grandes nations économiques autres qu'anglophones¹⁴. » [Notre traduction]

Ce rapport contient une série de recommandations en matière de formation linguistique destinées à répondre aux besoins de l'Australie.

La Nouvelle-Zélande veut parfaire sa compétence en diverses langues comme le chinois, le français, l'allemand et le japonais, afin d'accroître son influence sur la scène internationale. Le français y est toujours

la langue la plus souvent étudiée, suivi du japonais. En 1990, 12,6 p. 100 des élèves du secondaire étudiaient le français et 5,4 p. 100 le japonais¹⁵.

Au Japon, où l'anglais est obligatoire, l'enseignant de diverses autres langues étrangères, à partir d'un âge relativement jeune, est de plus en plus considéré comme nécessaire au maintien et à la consolidation de la position enviable qu'occupe ce pays dans l'économie mondiale. Élabore de concert avec les ministères des Affaires intérieures, de l'Éducation et des Affaires étrangères, le programme Japan Exchange and Teaching (JET), auquel participent 47 préfectures, 10 municipalités désignées ainsi que d'autres villes et écoles, invite tous les ans quelque 3 000 diplômés de collège et jeunes professionnels d'autres pays à contribuer à une formation en anglais, en français et en allemand. Ce programme porte également sur la gestion de l'Administration et la promotion de la mondialisation des marchés. Du côté de la Corée, les enfants doivent étudier l'anglais obligatoirement dès les premières années d'école, une troisième langue étant ajoutée par la suite.

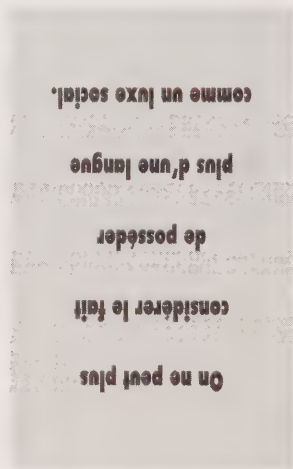
Dans le même esprit, on ne s'étonnera pas que le Groupe directeur de la prospérité du gouvernement fédéral ait souligné, entre autres choses, l'importance de meilleurs programmes scolaires dans les domaines des langues et de la culture ainsi que d'une main-d'œuvre suffisamment représentative et ouverte aussi bien que compétente sur le plan linguistique. Les Canadiens de diverses origines ethniques ont démontré que leur connaissance du français, de l'anglais et d'autres langues, conjuguée à la dimension culturelle dont ils enrichissent notre société, est un important atout économique¹⁶.

14. John Stanley, David Ingram, Gary Chittick, *The Relationship between International Trade and Linguistic Competence*, Department of Employment, Education and Training, Australian Government Publishing Service, Canberra, 1990, p. 98-99.
15. Voir Jeffery Waite, *Aotearoa: Speaking for Ourselves. A discussion on the Development of a New Zealand Languages Policy*, Part B: *The Issues, Learning Media*, Ministry of Education, New Zealand, 1992, p. 70.
16. *Innovator pour l'avenir : Un plan d'action pour la prospérité du Canada*, Groupe directeur de la prospérité, Ottawa, octobre 1992.

« Interrogez n'importe quel jeune qui a voyagé à pied en Europe sur la valeur d'une seconde langue. Demandez à un chef d'entreprise qui a négocié un contrat à l'étranger l'importance qu'il accorde à la question de la langue. Ou à un professeur d'anglais, la raison pour laquelle il a si vite trouvé du travail au Japon. Les Canadiens qui croient encore qu'une seule langue suffit manifestent autant de naïveté que d'arrogance.

En raison de la proximité des francophones, les Canadiens anglophones ont une occasion rêvée — que n'ont ni les Américains, ni les Anglais, ni les Australiens, ni les Néo-Zélandais — d'apprendre une langue seconde. Et cela, très facilement. C'est un avantage concurrentiel dont ils devraient profiter.

Si nous voulons sérieusement prendre part à la mondialisation des marchés, nous n'avons guère le choix : nous devons redoubler d'efforts pour posséder une seconde langue¹². » [Notre traduction]



Le Canada a mis au point plusieurs méthodes très efficaces d'enseignement de la langue seconde, qui le placent à l'avant-garde en ce domaine. Les divers programmes d'immersion en français en sont l'exemple le plus connu, mais d'autres méthodes comme les programmes-cadres de français ont aussi donné d'excellents résultats. Après tout, l'apprentissage d'une langue seconde n'est pas bien sorcier : il suffit ordinairement d'être motivé, de suivre un bon programme, d'avoir des professeurs compétents et de disposer du temps nécessaire pour étudier. Le développement personnel est un bon moyen pour les citoyens d'aider le Canada à réaliser ses possibilités. Nous sommes privilégiés de pouvoir utiliser chaque jour, dans les domaines des affaires, des sciences, des arts et de la culture, deux des plus prestigieuses langues du monde. Il nous faut toutefois prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le maintien et le plein usage de la langue seconde.

Langues et compétitivité

De nos jours, on ne peut plus considérer le fait de posséder plus d'une langue comme un luxe social ou culturel. En Europe, pour prendre l'exemple le plus évident, où l'économie est de plus en plus tributaire du mouvement de la main-d'œuvre, des partenariats entre sociétés et de l'intégration continentale, les pays et les entreprises sont de plus en plus sensibles aux avantages économiques que représentent les compétences linguistiques. L'importance capitale des langues pour faire face à la concurrence se reflète dans de nombreuses initiatives, comme les programmes Erasmus et Lingua¹³ qui, au sein de la Communauté européenne, visent à favoriser la mobilité des citoyens et à améliorer l'enseignement des langues étrangères ainsi que la formation. La maîtrise

De même, la nécessité d'améliorer les rapports entre francophones et anglophones au Canada, le besoin de mieux comprendre nos cultures respectives et l'occasion de nous développer et de nous parfaire intellectuellement sont autant de raisons solides de favoriser l'enseignement de l'autre langue officielle dans l'ensemble des provinces et des territoires. Il faut se rappeler, à cet égard, que ce domaine ne relève pas du gouvernement fédéral, mais bien des provinces et des territoires eux-mêmes ainsi que de leurs conseils scolaires.

12. Andrew Critchley, "On Bilingualism", dans *Business Quarterly*, vol. 56, n° 3, 1992.
13. Le programme Erasmus vise à faciliter les échanges entre les étudiants et le personnel universitaires et à rationaliser le système d'équivalences pour les divers programmes académiques de la Communauté européenne (CE). Le programme Lingua veut promouvoir l'enseignement de toutes les langues parlées au sein de la CE.

des Canadiens et de leurs gouvernements de leur réserver une juste place dans leurs projets d'avenir. Tous nos efforts échoueront si nous manquons de fermeté dans nos résolutions et de créativité pour les appliquer. (La Partie IV fournit des renseignements supplémentaires sur les questions touchant l'essor des communautés.)

LANGUES ET ÉDUCATION

C'est dans l'éducation que réside pour les Canadiens l'espoir le plus sûr d'un meilleur avenir linguistique. L'enseignement du français et de l'anglais comme *premières langues officielles* continue d'être une source de préoccupations sérieuses pour les parents et éducateurs en ce qui concerne la qualité et la compétence linguistique. L'appel qu'ont lancé les parents pour améliorer la qualité de l'enseignement des lettres (comme des mathématiques et des sciences) est on ne peut plus clair. Cette inquiétude est d'ailleurs partagée par le milieu des affaires. Selon Stephen Van Houten, président de l'Association des manufacturiers canadiens : « Le Canada doit se fixer comme objectif national de rendre à l'excellence en matière d'éducation. » Il déclare à ce propos :

« Les gestionnaires doivent se préoccuper davantage de l'évolution de la concurrence internationale et se sentir à l'aise de faire des affaires dans de nouveaux pays, souvent dans des langues étrangères, en recourant à des méthodes novatrices qui stimuleront toute l'étendue de leurs talents.

Compétences linguistiques

Mais on ne pourra réussir dans ce domaine qu'en misant à fond sur notre capital humain. Ainsi, notre système d'éducation aura un rôle de premier plan à jouer pour assurer la position concurrentielle du pays. Notre bilan sur ce point est bien piètre comparativement aux normes sévères d'excellence établies par les pays les plus dynamiques⁹. » [Notre traduction]

Personne ne contestera le fait qu'une bonne maîtrise d'au moins une de nos langues officielles est indispensable pour réussir dans notre société. C'est d'ailleurs le premier objectif que se fixent les nouveaux arrivants en terre canadienne¹⁰. La langue nous sert à établir et à renforcer notre identité. Elle nous apprend à apprendre. Elle nous permet de nouer des liens avec nos concitoyens. Par conséquent, il revient à chacun d'entre nous de protéger la qualité du français et de l'anglais au Canada.

Une bonne maîtrise de sa langue maternelle ou de sa première langue parlée facilite l'apprentissage d'une langue seconde. Il arrive ainsi fréquemment que les connaissances que l'on acquiert dans une langue puisent à être transférées dans une autre¹¹. En tant que pays, nous devons nous fixer des objectifs clairs, inédits en matière d'éducation et viser un degré élevé d'alphabétisation si nous voulons relever les défis à venir. Soutenir la concurrence sur les marchés internationaux exigera de notre main-d'œuvre de solides compétences en communication. À ce sujet, l'éditeur et rédacteur en chef du *Business Quarterly* souligne énergiquement :

9. Discours prononcé devant la Société des comptables en management du Canada, Vancouver, 16 juillet 1992.

10. La formation linguistique des immigrants (à l'extérieur du Québec) est donnée en vertu d'un nouveau programme (annoncé en octobre 1990) appelé Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) ainsi que du Programme de formation linguistique reliée au marché du travail. Le programme CLIC permet aux immigrants, généralement dans l'année qui suit leur arrivée, d'apprendre les éléments de base qui les aideront à s'intégrer à leur société d'accueil et les inciteront à poursuivre leur formation. Ces programmes visent également à initier les nouveaux arrivants à leurs droits, à leurs responsabilités et aux valeurs de la société canadienne. Le Québec et le gouvernement fédéral ont signé en 1990 une entente en matière d'immigration qui prévoit notamment de faciliter l'accès à la formation en français.

11. Voir Kenji Hakuta, "What Bilingual Education Has Taught the Experimental Psychologist: A Capsule Account in Honour of Joshua A. Fishman", dans *Bilingual Education: Festschrift in Honour of Joshua A. Fishman on the Occasion of His 65th Birthday*, vol. 1, éd. Ofelia García, John Benjamins, Philadelphie, 1991, p. 203-212.

sur les affiches à l'extérieur des commerces, mais en permettant aux Canadiens francophones de travailler en français partout au Québec.

Les nouvelles initiatives fédérales touchant l'épanouissement des minorités ont été aussi rares que ponctuelles. En fin d'année, on a annoncé que la contribution aux associations représentant les communautés minoritaires de langue officielle serait réduite de 10 p. 100, le Commissaire a invoqué la nature particulière de ces associations pour réclamer l'annulation de ces compressions. L'abolition du Programme de contestation judiciaire a été un autre coup dur. Cette mesure pénalise de nombreuses communautés minoritaires de langue officielle et des particuliers qui n'ont pas les moyens d'engager des poursuites en cas de violation de leurs droits linguistiques. (Le prochain chapitre traite en détail de cette question.)

Même si l'enthousiasme créé par la proclamation en 1988 de la *Loi sur les langues officielles* s'est quelque peu atténué, l'aide fédérale a contribué à un certain nombre de progrès notables :

- le Nouveau-Brunswick a mis sur pied des classes de maternelle en français;
- on a créé dans l'Ouest plusieurs nouvelles classes de français et ouvert une quatrième école française à Edmonton;
- la collaboration entre le gouvernement fédéral et les provinces a suscité de nombreuses initiatives au niveau postsecondaire, notamment l'ouverture d'un campus du Collège de l'Acadie à Halifax ainsi que des projets de construction et de réfection comme celui du Collège Champlain de l'Université Bishop's à Lennoxville, au Québec.

Bien qu'elles soient fort louables, ces initiatives ne peuvent tenir lieu de stratégie nationale à long terme. Nos minorités linguistiques ont cru à l'engagement

En toute justice, nous nous empressons toutefois de souligner les progrès importants accomplis en dix ans par plusieurs provinces qui ont offert à leurs communautés minoritaires de langue officielle de meilleurs services et leur ont donné de nouvelles possibilités d'assurer leur épanouissement. Néanmoins, nous aimerions voir plus de provinces s'engager à fournir des garanties *juridiques* à cet appui institutionnel. Il y a quelques mois, toutes les provinces s'apprêtaient à prendre l'engagement *constitutionnel* d'encourager l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle. Il ne nous paraît pas déraisonnable d'envisager qu'elles puissent concrétiser cet engagement en légiférant sur des politiques bien établies en matière de services essentiels à ces minorités.

À ce titre, le Nouveau-Brunswick demeure un modèle du genre. Nous sommes heureux de la décision de cette province de chercher à faire reconnaître dans la Constitution l'égalité de statut entre ses communautés francophone et anglophone. D'autres modèles nous sont fournis par le Québec, dont le projet de loi 142 renferme des garanties en matière de services sociaux et de santé en anglais, et par l'Ontario, qui a voté une *Loi sur les services en français*. Le dynamisme des minorités contribue non seulement à la richesse sociale et spirituelle des Canadiens comme peuple, mais aussi à l'essor d'une société post-moderne fondée sur la diversité.

Le gouvernement du Québec doit prendre une décision avant le mois de décembre 1993 sur ce qu'il entend faire de la loi 178 sur l'affichage. En vertu de la clause dérogatoire de la *Loi constitutionnelle* de 1982, cette province a passé outre au jugement de la Cour suprême du Canada et interdit, à moins de circonstances très particulières, l'affichage dans une autre langue que le français à l'extérieur des établissements commerciaux. Nous souhaitons l'adoption d'une pratique conforme au jugement de la Cour suprême, qui stipulait « la nette prédominance » du français, sans exclure les autres langues. L'aventir de la langue française sera assuré non par l'interdiction de l'anglais

PARTIE II

Tableau II.2
Répartition de la population selon la langue d'usage, Canada, provinces et territoires, 1981 et 1991



	TOTAL Nombre (000)	Français Nombre (000)	Anglais Nombre (000)	Autres langues Nombre (000)	%
Canada	1981 24 083	5 940	16 355	1 788	7,4
	1991 26 994	6 290	18 439	2 265	8,4
Terre-Neuve	1981 564	1	560	99,3	0,4
	1991 564	1	560	99,2	0,5
Île-du-Prince-Édouard	1981 121	4	117	96,6	0,4
	1991 128	3	125	97,3	0,3
Nouvelle-Écosse	1981 840	24	807	96,1	1,1
	1991 891	22	858	96,3	1,2
Nouveau-Brunswick	1981 689	217	468	67,9	0,7
	1991 716	223	489	68,2	0,7
Québec	1981 6 369	5 276	784	12,3	4,9
	1991 6 810	5 655	759	11,1	5,8
Ontario	1981 8 534	332	7 311	85,7	10,4
	1991 9 977	318	8 500	85,2	11,6
Manitoba	1981 1 014	31	868	85,7	11,3
	1991 1 079	25	947	87,7	9,9
Saskatchewan	1981 956	10	885	92,5	6,4
	1991 976	7	921	94,4	4,9
Alberta	1981 2 214	29	2 025	91,5	7,2
	1991 2 519	20	2 305	91,5	7,7
Colombie-Britannique	1981 2 714	15	2 480	91,4	8,1
	1991 3 248	15	2 910	89,6	9,9
Yukon	1981 23	0	22	95,7	3,3
	1991 28	0	27	96,7	1,9
Territoires du Nord-Ouest	1981 46	1	29	63,0	35,7
	1991 57	1	38	66,8	32,0

Nota : Les données ont été conciliées, et les réponses multiples ont été réparties également entre les langues indiquées.
Source : Statistique Canada

le taux de bilinguisme a augmenté dans presque toutes les provinces. Si la hausse est faible en pourcentage (de 16,2 p. 100 en 1986 à 16,3 p. 100 en 1991), l'augmentation en nombres réels est notable (342 495 personnes bilingues de plus). À l'extérieur du Québec, 11 p. 100 des jeunes anglophones de cinq à dix-neuf ans parlent le français, contre 3 p. 100 en 1971,

le taux de bilinguisme parmi les com-munautés francophones et anglophones du Québec a sensiblement augmenté, pour se situer à 31,4 et 67,5 p. 100, respectivement.

Que conclure de tout cela ? Que l'anglais exerce toujours un aussi grand pouvoir d'attraction mais que le français, s'il est un peu en difficulté à certains endroits hors Québec, n'est pas près de disparaître où que ce soit au pays. Quoique plus lent, le déclin de la communauté québécoise d'expression anglaise reste préoccupant. Par ailleurs, tandis que se poursuit dans cette province le débat sur le statut et la vitalité du français, le recensement et certaines données récem-ment produites par le Conseil de la langue française brossent un tableau statistique encourageant de son évolution depuis une décennie⁷. Il est indiscutable qu'une population de 6,6 millions de francophones, dont 978 000 vivent à l'extérieur du Québec, dépasse de beaucoup en importance toute autre communauté non anglophone. Le Canada compte plus de francophones que la Suisse et la Belgique réunies.

Tant sur le plan économique que social, l'État (entendre tous les ordres de gouvernement) a de fort bonnes raisons de favoriser l'essor des communautés minoritaires de langue officielle. Mais il est des raisons plus fondamentales pour ce faire qui ont trait aux valeurs de l'appartenance à une collectivité. Les membres d'une même communauté trouvent dans le partage de leurs convictions, de leurs traditions et de

La langue
nous permet
de nouer des liens
avec nos concitoyens.

leurs valeurs l'occasion de se réaliser à la pleine mesure de leurs moyens. Cette mise en commun apporte à chacun le sens de son identité et lui insuffle une vigueur créatrice grâce à laquelle la communauté est, en soi, plus forte que l'ensemble de ses membres. À l'échelle du pays, cette conscience de son identité contribue à renforcer le sentiment d'appartenance à la société canadienne.

Il est à cet égard très préoccupant que, plus de dix ans après l'entrée en vigueur de la *Charte canadienne des droits et libertés*, plusieurs provinces tardent à prendre des mesures en vue d'assurer le respect de l'esprit et de la lettre de ce document qui prévoit, pour les communautés minoritaires, la gestion de leurs propres écoles. (On voudrait sur ce point un engagement financier du gou-vernement fédéral.) Selon les termes de la Cour suprême dans l'affaire *Mabé et al.* :

« L'objet général de l'article 23 de la *Charte* est de maintenir les deux langues officielles du Canada et les cultures qu'elles représentent, et de favoriser l'épanouissement de chacune de ces langues, dans la mesure du possible, dans les provinces où elle n'est pas parlée par la majorité. L'article cherche à atteindre ce but en accordant aux parents appartenant à la minorité linguistique des droits à un enseignement dispensé dans leur langue, partout au Canada. L'article 23 est destiné en outre à remédier, à l'échelle nationale, à l'érosion progressive des minorités parlant l'une ou l'autre langue officielle et à appliquer la notion de « partenaires égaux » des deux groupes linguis-tiques officiels dans le domaine de l'éducation⁸. »

De tels retards dans l'application de droits constitu-tionnels fondamentaux, promulgués pour assurer l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle, contribuent à perpétuer les tensions linguistiques.

7. Indicateurs de la situation linguistique au Québec, Conseil de la langue française, 1992.
8. *Mabé et al. c. Alberta* [1990], 1 R.C.S., p. 344.

PARTIE II

Tableau II.1
Répartition de la population selon la langue maternelle, Canada, provinces et territoires, 1981 et 1991



	TOTAL Nombre (000)	Français Nombre (000)	Anglais Nombre (000)	Autres langues Nombre (000)
Canada	24 343	6 253	25,7	14 961
1991	27 297	6 647	24,4	16 837
1981	568	3	0,5	561
Terre-Neuve	568	3	0,5	98,7
1991	568	3	0,5	98,6
Île-du-Prince-Édouard	123	6	4,9	94,0
1991	130	6	4,5	94,2
Nouvelle-Écosse	847	36	4,2	794
1991	900	37	4,1	842
Nouveau-Brunswick	696	234	33,6	454
1991	724	243	33,6	471
Québec	6 438	5 312	82,5	707
1991	6 896	5 669	82,2	667
Ontario	8 625	475	5,5	6 695
1991	10 085	505	5,0	7 722
Manitoba	1 026	52	5,1	741
1991	1 092	51	4,7	819
Saskatchewan	968	25	2,6	776
1991	969	22	2,2	833
Alberta	2 238	62	2,8	1 817
1991	2 546	58	2,3	2 100
Colombie-Britannique	2 744	46	1,7	2 257
1991	3 282	52	1,6	2 643
Yukon	23	1	2,5	20
1991	28	1	3,2	25
Territoires du Nord-Ouest	46	1	2,7	25
1991	58	1	2,5	32
1981	43,2	20	54,1	55,2
1991	42,3	24	43,2	42,3

Nota : Les réponses multiples ont été réparties également entre les langues indiquées.
Source : Statistique Canada

et des ministères fédéraux relativement au Programme des langues officielles, liste qui comprend le budget du Commissariat (voir p. 155). Cette explication des coûts (que nous avons voulu plus détaillée cette année) est loin encore d'être parfaite. Au Canada, l'utilisation des deux langues selon la répartition des populations est, dans une certaine mesure, le prix de faire des affaires ou — par extension — de l'Administration. La question fondamentale reste de savoir si ces coûts sont contrôlés et si les Canadiens en ont pour leur argent.

- représentation proportionnellement moindre des communautés francophones dans la plupart des provinces, et net déclin en Saskatchewan, au Manitoba et dans l'Île-du-Prince-Édouard;
- diminution nette du nombre d'anglophones au Québec.

Les données sur la langue parlée à la maison (tableau II.2) et la connaissance des deux langues officielles (parues en fait le 12 janvier 1993) démontrent :

- une augmentation du nombre de personnes déclarant le français comme principale langue parlée à la maison, mais une baisse en pourcentage, soit de 24,1 p. 100 en 1986 à 23,5 p. 100 en 1991;
- une augmentation du nombre de personnes déclarant l'anglais comme principale langue parlée à la maison, mais une légère baisse en pourcentage : 68,4 p. 100 en 1986 contre 68,3 p. 100 en 1991;
- une hausse du taux de transferts linguistiques surtout à l'extérieur du Québec, où le pourcentage des personnes de langue maternelle française qui parlent plus souvent l'anglais à la maison est passé de 29 p. 100 en 1981 à 35 p. 100 en 1991;
- la majorité de la population de Terre-Neuve et de l'Ouest du pays ayant le français pour langue maternelle parle plus souvent l'anglais à la maison;
- à l'extérieur du Québec, 96,5 p. 100 des personnes ayant le français pour langue maternelle peuvent néanmoins toujours le parler;

- au Québec, en 1991, 63 p. 100 des personnes de langue maternelle autre que le français et l'anglais ont adopté l'anglais et 37 p. 100 le français, comme principale langue parlée à la maison. En 1981, la part du français était de 28 p. 100. Ce sont les immigrants de fraîche date qui choisissent en plus grand nombre le français;

- augmentation du nombre de francophones non seulement au Québec, mais aussi dans tout le Canada;

tendances se poursuivent :

Il ne fallait pas être sorcier pour prévoir que les résultats préliminaires du recensement de 1991 seraient quelque peu décevants pour les communautés minoritaires de langue officielle. Comme le montrent les données les plus récentes (tableau II.1), les grandes

L'ÉPANOUISSEMENT DES COMMUNAUTÉS

sible (voir p. 96 à 98).

Comme pour d'autres programmes de cette envergure, par exemple l'enseignement postsecondaire ou l'assurance-maladie, la réponse est complexe. Un grand nombre des avantages de notre politique linguistique sont intangibles. Ainsi, quel est le prix à payer pour renforcer chez les Canadiens le sentiment d'équité et, spécialement chez les communautés minoritaires de langue officielle, le sentiment d'appartenance ? Quelle valeur faut-il attribuer à une meilleure connaissance du français et de l'anglais, langues maternelles et langues secondes ? Qu'en est-il de la liberté des citoyens de choisir de recevoir, où c'est possible, des services gouvernementaux dans leur langue ? Quel degré de priorité accorder, sur le plan économique, aux questions linguistiques par rapport aux autres dossiers qui mobilisent l'arène politique ? Il n'existe aucune réponse toute faite à ces questions. Nous avons cherché à présenter les coûts de notre politique linguistique de façon aussi limpide que possible (voir p. 96 à 98).

et plus efficace. Par exemple, nous étudions actuellement la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation et ses règlements, qui n'ont fait l'objet d'aucune révision en profondeur depuis leur adoption en 1975. Une importante disposition de cette loi stipule que toute l'information essentielle (nom générique du produit, certaines indications, liste des ingrédients, avertissements relatifs à la santé et à la sécurité) doit être imprimée dans les deux langues officielles. L'utilité évidente d'une telle exigence l'emporte clairement sur les inconvénients qu'on peut y trouver. Nous souscrivons entièrement à cette exigence, c'est une simple question de bon sens. D'ailleurs, c'est aussi l'avis des Fabricants canadiens de produits alimentaires. Le président de son Comité directeur technique, M. Dewey Peterson, déclarait devant le Sous-comité de la réglementation et de la compétitivité du Comité permanent des finances : « Nos étiquettes doivent être bilingues, ce qui est bien. Nous comprenons cette exigence. Nous l'acceptons. Elle fait simplement partie de nos activités commerciales et nous n'y voyons aucune objection⁶. »

La loi prévoit un certain nombre d'exceptions pour les produits locaux, les produits à l'essai et les produits à usages spéciaux. C'est dans ce domaine qu'on pourrait apporter quelques changements utiles et moins contraignants; un dossier que nous suivons de près en collaboration avec le ministère de la Consommation et des Affaires commerciales (voir p. 68 à 71). Nous veillons à ce que toute modification soit juste et conforme aux dispositions de la Loi sur les langues officielles en matière de santé et de sécurité du public.

Des modèles à suivre

Ce n'est un secret pour personne que les organismes ayant en règle générale un bon rendement, apportent un soin particulier aux services qu'ils offrent dans les deux langues. Cette année, nous en avons choisi un certain nombre, parmi ceux dont le rendement est

supérieur, qui pourraient servir de modèles à plus d'un égard. Leur exemple nous montre qu'en matière de qualité de services au public, le Commissariat et les organismes fédéraux sont des partenaires et non des adversaires. Les plaintes que nous recevons, grains de sable dans le mécanisme gouvernemental, sont de fait des particules qui se transforment en perles, car elles sont essentielles aux organismes soucieux d'améliorer les services fournis à tous les citoyens canadiens.

Le Comité permanent des langues officielles

Le Comité permanent des langues officielles ne s'est réuni que trois fois en 1992 : le 20 février, pour élire un nouveau président, M. Garth Turner, le 27 mai, afin d'étudier le Budget des dépenses principal du Commissariat aux langues officielles pour 1992-1993 et de discuter du Rapport annuel 1991, le 3 décembre pour discuter avec le ministre Marcel Masse du Rapport du Comité ministériel sur les langues officielles au sein du ministère de la Défense nationale et dans les Forces armées canadiennes. Le Commissaire a demandé à être entendu par le Comité à ce sujet.

Devant le Comité, le Commissaire a souligné l'importance pour l'unité nationale de la présence hispanique du français et de l'anglais. Il a rappelé que les garanties linguistiques prévues dans la Loi renforcent notre sécurité et notre confiance mutuelles. « La politique linguistique canadienne, a-t-il déclaré, se résume en un mot : la liberté, la liberté de vivre dans la plus grande mesure du possible dans la langue de son choix. »

Le Secrétariat du Conseil du Trésor

La Direction des langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor avait subi l'an dernier des réductions de personnel de l'ordre de 20 p. 100. Cette année, elle a fusionné avec la Direction générale de

6. Procès-verbaux et témoignages du Sous-comité de la réglementation et de la compétitivité du Comité permanent des finances, 4 novembre 1992, no 22, p. 16. Monsieur Peterson est vice-président (Affaires de l'entreprise) de la société Kellogg Canada Inc.

Précisons clairement le mandat premier du Commissaire : il doit veiller à ce que les Canadiens soient servis dans la langue officielle de leur choix, là où la demande le justifie, faire en sorte que les fonctionnaires fédéraux travaillent dans la langue de leur choix, dans certaines régions (celle de la capitale nationale, au Nouveau-Brunswick et dans certaines régions du Québec et de l'Ontario), et assurer que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise ont des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des organismes fédéraux.

LE RENDEMENT FÉDÉRAL

Le gouvernement fédéral s'est engagé à mettre de l'ordre dans les règlements.

Cette année, nous avons plus que jamais mis l'accent sur les aspects humains de la prestation de services en français et en anglais : la qualité et la courtoisie. Ce parti pris ne s'inspire pas simplement des dernières tendances en matière de gestion. Il s'accorde à la vision du Commissaire, pour qui la dimension humaine est au cœur de la Loi sur les langues officielles. Cette loi qui vise à donner plus de pouvoirs aux citoyens et à mettre la bureaucratie fédérale à leur service, sourires et remerciements compris

Les fonctionnaires sont trop souvent pointés du doigt quand il s'agit de dresser la liste des obstacles à un bon service dans les deux langues. Pourtant, le problème tient souvent à la structure même d'une bureaucratie centrée sur soi et préoccupée avant tout par la procédure. Toutefois, il semble que le programme Fonction publique 2000, conjugué à la détermination et à la vision de gestionnaires et d'employés engagés, ait contribué à relever les critères de qualité là où le rendement se mesure par la satisfaction du client.

Des critères axés sur la qualité du service

Le président du Conseil du Trésor, M. Gilles Loiselle, a résumé comme suit les objectifs en matière de services au public :

5. Le Journal des débats, Chambre des communes, 27 février 1992, p. 7675.

La logique qui préside au regroupement des services est tout aussi inéluctable en matière de langues. Le Commissariat réclame depuis longtemps la création de centres de services qui répondraient mieux aux besoins des deux communautés linguistiques et ce, à moindre coût. Tandis que nous assistons à un regain de l'esprit d'entreprise, les conflits relatifs à la répartition et à la protection des domaines de compétence devraient céder le pas à la créativité et à la coopération, seuls moyens d'aller au devant des besoins de la clientèle et d'y répondre dans l'une ou l'autre langue, le cas échéant — avec tout l'empressement qui convient.

Le gouvernement fédéral s'est aussi engagé à mettre de l'ordre dans la masse de règlements adoptés au fil des ans afin de rendre leur application plus utile

« Notre gouvernement, Monsieur le Président, s'est engagé à servir le public le mieux possible avec les ressources disponibles, d'une manière courtoise et pratique. Il s'est engagé à créer une fonction publique dont les employés se préoccupent d'abord et avant tout de la clientèle, des employés qui sont attentifs à ses besoins et capables de résoudre des problèmes et de répondre avec empathie aux besoins des Canadiens et des Canadiennes. Nous continuons de restructurer l'administration publique pour simplifier ses services et en faciliter l'accès.

C'est ainsi que les ministères collaboreront pour se mettre davantage au diapason des besoins de leurs clients et prendront toutes les mesures raisonnables pour regrouper de façon logique les services gouvernementaux en un même point de service. Ils consulteront les clients pour que ceux-ci les aident à résoudre des questions importantes. »

officielles, le Commissaire général jouerait en quelque sorte le rôle d'un « ombudsman linguistique » fédéral⁴.

Partout où il est allé cette année, le Commissaire a rappelé à ses concitoyens que la *Loi sur les langues officielles* attache autant d'importance aux êtres humains qu'aux relations entre eux, c'est-à-dire qu'elle accorde une aussi grande place à l'équité, à l'amitié et à la compréhension qu'aux droits et aux devoirs de chacun.

Le Commissaire s'est rendu dans toutes les provinces et dans tous les territoires et s'est adressé aux Canadiens de diverses façons : par des discours et des entrevues, dans des tribunes radiophoniques et des assemblées de toutes sortes. Il croit que la compréhension du public est essentielle à l'application juste et éclairée de la *Loi*.

L'aspect le plus frustrant de la tâche du Commissaire est sans doute d'avoir à démentir les mythes et les malentendus qui empêchent toujours de nombreux Canadiens de bonne foi de comprendre la portée de la *Loi sur les langues officielles*. Cette année, le Commissariat a élaboré des stratégies de communication en vue d'ouvrir davantage le dialogue à ce sujet avec les citoyens de tous horizons. Nous espérons qu'un débat rationnel, bien éclairé, nous aidera à obtenir le respect de tous à l'égard des deux langues officielles. Au risque de nous répéter, nous exhortons le gouvernement fédéral à tout mettre en œuvre pour expliquer clairement, en français comme en anglais, ce qu'on entend par dualité linguistique. On ne peut attendre des gens qu'ils approuvent ce qu'ils comprennent mal. Nous croyons, pour notre part, faire tout notre possible, mais il faut plus d'une voix pour former un cœur unifié capable d'expliquer et d'exalter notre héritage, nos valeurs communes et notre identité nationale.

La question suivante du sondage Gallup reçoit généralement un faible appui : « En 1969, le gouvernement Trudeau a adopté la *Loi sur les langues officielles* faisant du Canada un pays officiellement bilingue. À votre avis, le bilinguisme au Canada est-il un succès ou un échec ? » En 1992, 64 p. 100 des répondants ont affirmé que le « bilinguisme » était un échec.

Les leçons à tirer de ce qui précède semblent claires. La référence au « bilinguisme » pour décrire la politique linguistique fédérale, sans autre précision sur ce que renferme et ne renferme pas la *Loi sur les langues officielles*, suscite un plus grand nombre de réponses négatives. Ces données confirment du même coup la nécessité pour le gouvernement fédéral d'améliorer sensiblement l'information destinée à la population canadienne quant aux objectifs et aux conséquences de notre politique linguistique.

Une majorité
de Canadiens croit
que le Canada
devrait rester
un pays bilingue.

Le Commissaire fait office d'ombudsman, d'intermédiaire et de rassembleur pour tout ce qui concerne la politique linguistique du Canada. Ainsi, il satisfait donc pleinement aux exigences de sa fonction, définie en ces termes il y a vingt-cinq ans dans le rapport de la Commission B.B. :

Le rôle du Commissaire

Le Commissaire général aux langues officielles jouera un double rôle. Il sera d'abord la conscience agissante et en somme le protecteur du public canadien en matière de langues officielles. C'est à lui qu'appartient la tâche d'examiner le cas d'espèce, d'y faire écho, là où les droits et privilèges de citoyens ou de groupes de citoyens ne sont pas respectés par le pouvoir fédéral. Recevant et pouvant mettre en relief les griefs des citoyens canadiens en matière de langues

4. Rapport de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, Livre I, *Les langues officielles*, Ottawa, 1967, p. 146-147.

S'il peut parfois sembler complexe, le contexte où s'inscrit notre coexistence linguistique a évolué grâce à de multiples changements qui, sans aucun doute, se poursuivront au cours du prochain siècle. Il serait illusoire de penser qu'une solution miracle règlera les tensions qu'entraîne inévitablement notre recherche d'harmonie. Comme la plupart des relations humaines, les rapports linguistiques s'adaptent, se transforment et — il faut l'espérer — se consolident à mesure que des accommodements viennent résoudre les tensions.

Plutôt que de souligner les problèmes suscités par nos différences linguistiques, nous devrions reconnaître les progrès que nous avons accomplis avec le temps. Notre souplesse et notre pragmatisme ont non seulement permis de survivre à nos querelles linguistiques, mais aussi d'améliorer sensiblement le sort de nos deux communautés. Celles-ci bénéficient désormais d'un filet de protection linguistique et, dans une certaine mesure, elles ont développé un sentiment d'admiration réciproque.

Les sondages d'opinion

« Il y a autant d'avis qu'il y a de gens. » Les sondeurs d'opinion d'aujourd'hui pourraient se réclamer de cet aphorisme. Depuis vingt ans, ils n'ont cessé d'interroger les Canadiens sur leurs sentiments face à la dualité linguistique. Afin de mieux comprendre les facteurs qui modelent l'opinion de nos concitoyens, le Commissariat a étudié cette année l'influence de la formulation des questions sur les réponses fournies lors de sondages nationaux menés au cours des dernières années. En deux mots, nous avons découvert que la réponse dépend justement de la formulation de la question.

Ainsi, quand on demande aux Canadiens ce qu'ils pensent du « bilinguisme officiel », la plupart réagissent négativement. La phrase sous-entend une forme de coercition, elle évoque une « machination sociale », une politique « imposée par Ottawa ». En revanche,

3. Sondage Angus Reid (janvier 1992) : « Officiellement, le Canada est un pays bilingue avec le français et l'anglais comme langues officielles. Que pensez-vous du bilinguisme officiel ? Dites-vous que vous appuyez fortement ou modérément, ou bien que vous êtes fortement ou modérément opposé au bilinguisme officiel ? (65 p. 100 de réponses grandement et moyennement favorables.)

favorables.

Par contre, la question suivante, posée chaque année par le *Bulletin Focus Canada*, ne suscite que près de 50 p. 100 de réponses favorables : « Comme vous le savez sans doute, l'anglais et le français sont les deux langues officielles du Canada. Est-ce que vous êtes personnellement en faveur du bilinguisme dans l'en-semble du pays ? » Bien qu'elle soit analogue, la question du sondage Angus Reid appelle une réponse plus directe et reçoit un plus grand nombre de réponses

réponses favorables).

Sondage Globe and Mail/CBC (avril 1991) : « Êtes-vous d'avis que le gouvernement fédéral devrait continuer d'assurer des services publics en français et en anglais, à travers le Canada ? » (69 p. 100 de réponses favorables).

Sondage Environics sur l'état de la nation (mai 1990) : « Veuillez me dire si vous êtes d'accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant : Le français et l'anglais devraient être les deux langues officielles du Canada. » (72 p. 100 de réponses favorables).

phénomène :

Les deux questions suivantes illustrent bien ce phénomène :

20 p. 100 dans les Prairies et en Colombie-Britannique. Ontario et dans les provinces atlantiques, et de 15 à cet appui varie par une marge de 35 à 40 p. 100 en questions. Ainsi, selon la formulation de la question, phones se montrent plus sensibles à la formulation des appui à la dualité linguistique, tandis que les anglo-Les francophones sont très constants dans leur

le justifient.

De même, la majorité des Canadiens croit que le gouvernement fédéral devrait continuer à communiquer avec le public et à lui offrir des services dans les deux langues, là où les concentrations de population le justifient.

deux langues.

la majorité répond invariablement « oui » à la question de savoir si le Canada devrait rester un pays à

1. LA DIMENSION HUMAINE

Alors que s'achevait l'année 1992, les Canadiens s'efforçaient de tirer les leçons du référendum sur l'Accord de Charlottetown. « Pour l'avenir immédiat, nous ne trouvons aucune vision unificatrice de notre réalité en tant que société ou nation¹ » [Notre traduction] : dans la lumière crue de ce matin du 27 octobre, ces mots du professeur Thomas Courchene posaient le problème fondamental auquel doit faire face un pays en quête de son identité définitive.

Certaines conclusions s'imposent. Ainsi, le cynisme doit s'estomper afin de permettre la formulation d'idéaux et d'objectifs nationaux qui transcendent les intérêts régionaux en cherchant à les harmoniser. Plutôt que de veiller à nos seuls intérêts, il nous faut découvrir ce que nous pouvons faire les uns pour les autres. Une nouvelle vision du Canada commence à poindre. Les occasions de nous *entraider* sont innombrables. Sur le plan humain, il s'agit là de la plus grande richesse de ce pays.

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE DU CANADA

Quoi que l'avenir nous réserve, nous croyons qu'il est essentiel de poursuivre, en toute sérénité, un dialogue constructif sur le statut du français et de l'anglais au Canada. On le sait, la langue est affaire de communion entre personnes et entre communautés. Or, sans une politique linguistique qui réponde aux profondes aspirations de justice et de dignité humaine, notre société ne pourra pas s'épanouir. Notre défi consiste à réaliser l'harmonie sociale et linguistique dans un pays qui se caractérise par une diversité toujours plus grande. De fait, construire l'unité dans la

diversité devient, de plus en plus, le principal défi des démocraties modernes. Pour paraphraser Lord Acton, la diversité est à la fois un test pour la liberté d'une nation et le meilleur moyen de la lui garantir².

Dans cet esprit, une politique linguistique sensée doit traduire le désir sincère de favoriser l'essor et l'épanouissement des deux principales communautés linguistiques du pays. Si nous nous préoccupons les uns des autres, nous devons respecter les valeurs de chaque communauté. Non seulement les Canadiens doivent-ils être persuadés que leur politique linguistique est sensée, mais aussi qu'elle favorise les rapports humains fondés sur l'ouverture d'esprit et le respect mutuel. C'est en fait l'un des outils qui permet aux gens de ce pays de continuer à vivre et à travailler ensemble.

La nécessité de la politique linguistique du Canada s'explique très simplement par ses objectifs :

- 1) susciter chez tous les Canadiens un sentiment positif, à l'égard de leur pays;
- 2) assurer une communication efficace et compréhensible entre les Canadiens et leur gouvernement;
- 3) encourager les Canadiens à se parler;
- 4) égaliser les assises du progrès social de nos deux grandes communautés linguistiques;
- 5) renforcer l'identité nationale.

En résumé, la politique linguistique du Canada repose sur le respect de tous les citoyens.

1. "What does it mean?" (Qu'est-ce que cela veut dire ?), *The Globe and Mail*, 27 octobre 1992, p. A4.
 2. « La coexistence de plusieurs nations au sein d'un même État est à la fois un test pour la liberté et le meilleur moyen de la garantir. C'est aussi l'un des principaux instruments de civilisation et, de ce fait, elle procède d'un ordre naturel et providentiel. Par rapport à l'unité nationale, considérée comme l'idéal du libéralisme moderne, elle témoigne ainsi d'un stade supérieur de développement. » [Notre traduction] John Emerich Edward Dalberg-Acton, "Nationality", dans *The History of Freedom and Other Essays*, 1907 (réédité en 1967), p. 290.

PARTIE II

PANORAMA
1992

1992 EN RÉSUMÉ

Le pire des temps ? Non. La vitalité du Canada dans l'après-Meech et l'après-Charlottetown s'est révélée assez remarquable, et sur le plan de la vie linguistique du pays, quelques modestes progrès ont été enregistrés ici et là.

Le meilleur des temps ? Pas tout à fait.

- Le Programme de contestation judiciaire a été aboli avant le parachèvement de sa mission.

- Les communautés minoritaires de langue officielle ont subi des diminutions d'appuis financiers.

- Les communautés minoritaires francophones ont vu l'année s'écouler sans que la gestion scolaire ne leur soit accordée, et cela malgré le jugement historique de la Cour suprême du Canada dans la cause *Mabé et al.* (1990).

- Le nombre de Québécois d'expression anglaise a continué à diminuer, de même que le nombre d'inscriptions dans les écoles de langue anglaise au Québec.

- Les Canadiens, en forte majorité, ont continué de fonder leurs attitudes à l'égard de notre dualité linguistique sur des perceptions erronées de la *Loi sur les langues officielles*.

- Les discussions linguistiques ont continué de produire autant d'amertume que de générosité, autant de remous que de sérénité.

1992 ? Pas un grand millésime.

Essayons de faire mieux en 1993.

l'apprentissage du français et de l'anglais soit respecté. De toute évidence, la Loi cherche à améliorer les chances de tous les Canadiens et non à les restreindre. De même, elle reconnaît clairement « l'importance de maintenir et de valoriser l'usage d'autres langues ».

Enfin, elle prévoit la nomination d'un Commissaire aux langues officielles. Mais quel est, au juste, son rôle ?

LE COMMISSAIRE

Le Commissaire est la conscience de la population lorsqu'il est question de notre dualité linguistique. Il veille à l'application raisonnable, équitable et générale de la politique linguistique canadienne qui incarne un idéal de dignité humaine et veut favoriser les rapprochements entre Canadiens.

Le Commissaire est aussi le protecteur du citoyen. Il reçoit les griefs des Canadiens touchant les langues officielles et les infractions à la Loi, notamment en ce qui a trait aux services et aux communications, il les étudie et il y répond. Il examine attentivement l'activité du gouvernement fédéral en matière linguistique. D'ailleurs, une bonne partie du présent rapport traite en détail de la situation à cet égard dans l'ensemble du pays en 1992.

Cette année, le Commissaire a parcouru le pays d'un bout à l'autre, de Saint-Jean (Terre-Neuve) à Victoria (Colombie-Britannique). Il a fait 21 voyages d'affaires, en tout il a travaillé 52 jours à l'extérieur de son bureau d'Ottawa. Il s'est rendu au Yukon et dans chacune des provinces où il s'est entretenu avec cinq premiers ministres, une demi-douzaine de comités de rédaction et un grand nombre de particuliers. De plus, il a rencontré des représentants de 25 organismes locaux, régionaux et nationaux.

tion en janvier :

« La Loi sur les langues officielles ne vise pas à imposer des contraintes, elle concerne le service au public, l'égalité des citoyens canadiens.

« La Loi ne vise nullement à rendre le Canada unifor-
mément bilingue d'un océan à l'autre. Son but est d'assurer que les services fédéraux sont disponibles dans les deux langues, là où les concentrations linguistiques le justifient, c'est-à-dire là où une demande importante a été attestée. »

En mai, il s'adressait à la Chambre de commerce de Laval en ces termes :

« Nous avons devant nous [...] la possibilité exal-
tante de bâtir une société exemplaire, une société
juste et généreuse, confiante en elle-même et
ouverte sur le monde qui l'entoure. »

En novembre, à l'Université McGill, il a déclaré :

« Montrons à nos concitoyens — à nos voisins —
que, malgré des divergences de vues, nous tenons
à eux, que nous voulons vivre dans un respect
mutuel, et que nos héritages différents ne nous
empêchent pas de partager une vision d'un avenir
commun. Vivre ensemble, c'est communiquer les
uns avec les autres. »

LES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE

« C'était le meilleur et le pire des temps... ».

Ainsi commence *Un conte de deux villes** de Charles Dickens. Mais s'est-il jamais trouvé, en quelque lieu de la Terre, d'époque qui n'ait pas été, pour certains, le pire des temps ?

Au Canada, en 1992, on a dit que le référendum sur l'Accord de Charlottetown déchirerait le pays. La solution proposée était ou trop compliquée ou trop simple, telle partie du pays ou telle autre en serait avantagée ou lésée, certains groupes en sortiraient vainqueurs, d'autres perdants. L'acceptation de l'Accord causerait une catastrophe, son rejet un cataclysme.

La campagne référendaire, qui date de quelques mois à peine, semble parfois s'être déroulée dans un passé lointain. Si des rumeurs de la rhétorique qu'elle a engendrée nous parviennent encore, les problèmes qui ont de tout temps ébranlé notre Confédération nous apparaissent peut-être sous un éclairage plus cru que jamais. Parmi ceux-ci, les questions de langue (puisque la langue est essentielle à notre perception du monde et de nous-mêmes) sont au centre du débat et, au Canada, « langue » signifie souvent « langue officielle ».

En vérité, il circule beaucoup d'inexactitudes sur l'aspect humain de notre réalité linguistique, sur l'histoire et le sens de celle-ci, de même que sur la *Loi sur les langues officielles* — est-ce le mot « officiel » qui suscite tant d'inquiétude et d'irritation ? — et, enfin, sur le rôle du Commissaire aux langues officielles.

Sur le plan humain, la réalité veut simplement que la vie quotidienne des Canadiens se déroule en deux langues, le français et l'anglais, qui comptent parmi les principales langues du monde. Après tout, selon Statistique Canada, seulement 1,4 p. 100 d'entre nous ne comprenait ni le français ni l'anglais en 1991,

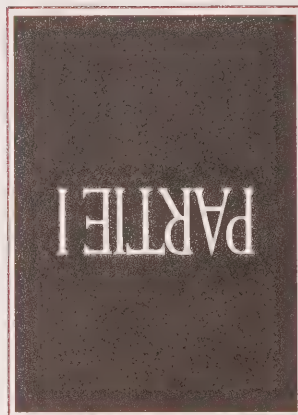
* Charles Dickens, *Un conte de deux villes*. Traduction de Jeanne Métivier-Béjean, Bibliothèque de la Pléiade, Éditions Gallimard, 1970, Paris, p. 271.

LA LOI EN TANT QUE TELLE

alors que nous vivons pour la plupart dans l'une ou l'autre de ces langues, sinon les deux. En vertu de la logique la plus élémentaire et d'un sens intime de la justice, comment nier que le gouvernement fédéral doit utiliser ces deux langues, quand les circonstances l'exigent, s'il veut toucher l'ensemble des Canadiens ? Sy refuserait-il qu'il dépourvillerait une énorme partie de la population de l'information et des services de quels elle a droit. Et comment demander aux gens de prendre une part active à un régime dont ils se sentent exclus ?

La *Loi sur les langues officielles* est un texte juridique. Et comme le disait Sir Ernest Cowers à propos du langage des lois dans *The Complete Plain Words* : « Il est beaucoup plus important qu'il [le langage juridique] transmette adéquatement le sens d'une loi plutôt que d'être compris du premier coup. » [Notre traduction] Malheureusement, un texte dont le sens ne se dégage pas entièrement à la première lecture est souvent l'objet d'interprétations erronées.

De façon générale, la *Loi* dit simplement que le gouvernement fédéral, ses institutions et ses organismes doivent, autant que possible, être en mesure de communiquer avec les Canadiens en français ou en anglais, et de les servir dans la langue qu'ils préfèrent et ce, au choix des citoyens et non à celui de l'État. Il importe de noter que la *Loi* s'applique au gouvernement fédéral, elle ne touche pas les gouvernements provinciaux et territoriaux, ni les municipalités, ni les initiatives et activités non gouvernementales (domaines où l'usage des deux langues peut être aussi utile que profitable, mais qui ne sont pas assujettis à la *Loi*). De fait, la *Loi* vise, par essence, à servir et à protéger les Canadiens unilingues. Elle stipule aussi que les Canadiens doivent avoir une chance égale de travailler au sein du gouvernement fédéral et qu'ils doivent pouvoir le faire dans la langue officielle de leur choix dans des *régions désignées*, que le gouvernement fédéral doit favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et veiller à ce que leur droit à l'instruction dans leur langue et à





LA PERSONNE AVANT TOUTE CHOSE !

s'intéresse à toutes les langues parlées au pays, avec un souci particulier en ce qui concerne les langues autochtones. Son principal objectif est de voir à ce que, partout où la composition démocratique le justifie, les ministères et les organismes fédéraux utilisent en toute équité et courtoisie le français et l'anglais dans leurs communications avec les Canadiens, dans les services qu'ils fournissent ainsi que dans les conditions de travail au sein de la fonction publique.

Le Commissaire est essentiellement un protecteur du citoyen. À ce titre, il est chargé par le Parlement canadien de veiller à ce que notre pays traite tous les citoyens avec respect et considération. Dans l'exercice de ses fonctions, il s'intéresse avant tout aux êtres humains.

Le Commissaire aux langues officielles
Victor C. Goldbloom

Les lois sont des créations humaines. Elles sont faites par des êtres humains — dans les sociétés démocratiques, par des représentants élus — en vertu du vécu humain menant à la conclusion que des lignes de conduite doivent être établies pour que la société fonctionne de façon plus efficace, plus juste et plus harmonieuse.

Les lois sont également souhaitables dans les sociétés qui comptent des communautés minoritaires, non seulement pour empêcher que celles-ci ne se désagrègent et finissent par disparaître, mais encore pour que leur identité et leurs droits soient reconnus. Aussi prétend-on à juste titre qu'une société démocratique se juge à la façon dont elle traite sa minorité ou ses minorités.

Le Commissaire attache une grande importance à la vitalité et à l'emploi équitable des deux langues officielles du Canada. Par extension, et quoique son mandat n'en fasse pas officiellement mention, il

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS

La personne avant toute chose : 1

PARTIE I

Les activités du Commissaire : 3

PARTIE II

Panorama 1992

1. La dimension humaine : 9
2. Les droits linguistiques : 25

PARTIE III

Le Commissaire, le public et les institutions fédérales

1. Vue d'ensemble
a) Les plaintes : 37
b) Le service au public : 47
c) La langue de travail : 51
d) La participation équitable : 54

2. L'enquêteur
a) Les études spéciales
i) Les fournisseurs du Québec : 67
ii) L'emballage et l'étiquetage : 68
b) Les enquêtes et les vérifications : 71

3. Les organismes centraux
a) L'appareil fédéral : 89
b) Le Secrétariat d'État : 99

PARTIE IV

Les communautés de langue officielle

1. Les communautés minoritaires : 105
2. Les provinces et territoires : 111

PARTIE V

L'enseignement de la langue seconde

1. L'affaire de tous : 135
2. Les provinces et territoires : 140

ANNEXE

Le Commissariat

153
Liste des tableaux et des schémas : 158

INDEX

159

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je soumetts au Parlement,

par votre intermédiaire,

le vingt-deuxième

rapport annuel

du Commissaire aux

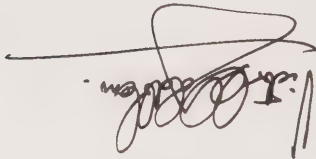
langues officielles qui

se rapporte à l'année

civile de 1992.

Le Commissaire

aux langues officielles,



Victor C. Goldbloom

Mai 1993

MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DU SÉNAT
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je sou mets au Parlement,

par votre intermédiaire,

le vingt-deuxième

rapport annuel

du Commissaire aux

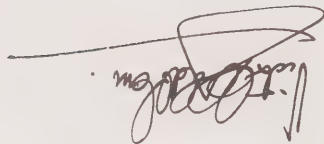
langues officielles qui

se rapporte à l'année

civile de 1992.

Le Commissaire

aux langues officielles,

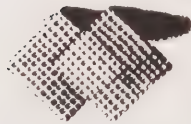


Victor C. Goldbloom

Mai 1993

LE TISSU SOCIAL CANADIEN

Un tissu est fait
de nombreux fils.
Les citoyens et
citoyennes de ce pays,
parlant le français ou
l'anglais et ayant des
racines ethnoculturelles
fort diverses, forment
un tissu social que nous
appelons le Canada.



Les personnes qui portent
l'épingle du Commissariat
aux langues officielles
témoignent de leur engagement
à promouvoir les meilleures
relations humaines possible
entre les composantes
francophone et anglophone du
tissu social canadien.



Neta
Dans la présente publication, les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes.

© Ministre des Approvisionnement et Services Canada 1993

N° de cat. SF1-1992

ISBN 0-662-59523-8

M - Marque officielle
d'Environnement Canada

Papier recyclé à 55 %
fait de 10 % de fibres postconsommation





RAPPORT
ANNUUEL
1992

CANADA



COMMISSAIRE
AUX LANGUES
OFFICIELLES

OCT 4 1995

